

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO FAKULTETO INSTITUTAS

MARTYNAS GRUNEVAS
(SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĚSTINĖS STUDIJOS)

TARPINSTITUCINIO BENDRADARBIAVIMO ĮGYVENDINIMO ANALIZĖ TEIKIANT
KOMPLEKSINĘ PAGALBĄ ŠEIMOMS UTENOS RAJONE

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas – lekt. dr. Raminta Bardauskienė

Vilnius, 2019

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2019-04-18

Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas), edukologijos ir socialinio darbo instituto

(fakulteto / instituto, programos pavadinimas)

Studentas (-ė) **Martynas Grunevas**,


(vardas, pavardė)

patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas „**Tarpinstitucinio bendradarbiavimo įgyvendinimo analizė teikiant kompleksinę pagalbą šeimoms Utenos rajone**“:

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.

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



(parašas)

Martynas Grunevas
(vardas, pavardė)

TURINYS

SĄVOKŲ ŽODYNAS	6
ĮVADAS	7
1. KOMPLEKSINIŲ PASLAUGŲ SAMPRATA BEI ORGANIZAVIMAS PAGALBOS ŠEIMAI PROCESE	10
2.TARPINSTITUCINIO BENDRADARBIAVIMO PRINCIPAI, ORGANIZUOJANT PAGALBOS ŠEIMAI TEIKIMĄ	12
2.1.BENDRADARBIAVIMO SAMPRATA	12
2.2.TARPINSTITUCINIO BENDRADARBIAVIMO SAMPRATA.....	14
2.3. TARPINSTITUCINIŲ BENDRADARBIAVIMĄ ĮTAKOJANTYS VEIKSNIAI BEI KOMPONENTAI SOCIALINĖS PAGALBOS PROCESE.....	17
3.KOORDINAVIMO REIKŠMĖ VADYBINIU ASPEKTU	20
3.1.KOORDINAVIMO SAMPRATA	20
3.2.KOORDINUOTAI TEIKIAMOS PAGALBOS PROCESAS	22
4.TARPINSTITUCINIO BENDRADARBIAVIMO, KOMPLEKSINIŲ PASLAUGŲ ŠEIMAI TEIKIMĄ KOORDINUOJANT TARPINSTITUCINIO BENDRADARBIAVIMO KOORDINAVIMO SPECIALISTUI, VERTINIMO TYRIMAS	26
4.1.TYRIMO IMTIES IR PAGRINDINIŲ CHARAKTERSTIKŲ APRAŠYMAS.....	26
4.2.UTENOS RAJONO SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ, DIRBANČIŲ SU ŠEIMOMIS, REZULTATŲ ANALIZĖ	30
4.2.1.Kompleksinės pagalbos organizavimas Utenos rajone	30
4.2.2.Tarpinstitucinis bendradarbiavimas: organizavimas ir įgyvendinimas.....	35
4.2.3.Koordinavimo įtaka bendradarbiavimo, tarp skirtingų įstaigų procesui, siekiant užtikrinti pagalbos šeimai kompleksiskumą	41
4.2.4.Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybės įvedimo savivaldybėje įtaka tarpinstitucinio bendradarbiavimo procesui Utenos rajone, teikiant kompleksines paslaugas šeimai	45
4.3. TYRIMO REZULTATŲ APTARIMAS IR DISKUSIJA.....	50
IŠVADOS	55
REKOMENDACIJOS	57
LITERATŪROS SĄRAŠAS	58
SANTRAUKA	63
SUMMARY	65
PRIEDAI	67
1 PRIEDAS.....	67
2 PRIEDAS.....	77
3 PRIEDAS.....	78

LENTELIŲ SĄRAŠAS

<i>1lentelė.</i> Kompleksinės pagalbos šeimai privalumai	30
<i>2lentelė.</i> Iššūkiai su kuriais susiduria socialiniai darbuotojai, siekiant užtikrinti pagalbos šeimai kompleksiskumą	32
<i>3lentelė.</i> Tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarba kompleksinės pagalbos teikimo procesui ...	33
<i>4lentelė.</i> Tarpinstitucinio bendradarbiavimo įgyvendinimo Utenos rajone, teikiant kompleksinę pagalbą šeimai, vertinimas	35
<i>5lentelė.</i> Įstaigos, dalyvaujančios bendradarbiavimo procese, siekiant užtikrinti paslaugų šeimai kompleksiskumą	38
<i>6lentelė.</i> Socialinio darbuotojo vaidmuo tarpinstitucinio bendradarbiavimo procese, siekiant užtikrinti kompleksinę pagalbą.....	39
<i>7lentelė.</i> Socialinio darbuotojo funkcijos pagalbos šeimai koordinavimo procese	42
<i>8lentelė.</i> Sunkumai kompleksinės pagalbos šeimai koordinavimo procese.....	43
<i>9lentelė.</i> Pokyčiai tarpinstitucinio bendradarbiavimo procese, savivaldybėje įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę	45
<i>10lentelė.</i> Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus įtaka socialinių darbuotojų veiklai bei jų veiklos rezultatams	47
<i>11lentelė.</i> Siūlymai tarpinstitucinio bendradarbiavimo kokybės gerinimui teikiant kompleksinę pagalbą šeimai	48
<i>12lentelė.</i> Kokybinė turinio analizė	67
<i>13lentelė.</i> Instrumentarijaus struktūros pagrindimas	78

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1pav. Tarpinstitucinis bendradarbiaujančių įstaigų tinklas, siekiant padėti šeimai	15
2pav. Bendradarbiavimo tarp socialinių darbuotojų ir kitų specialistų komponentai pagal L.R. Bronstein (2003)	18
3pav. Veiksniai, įtakojantys bendradarbiavimo, tarp socialinių darbuotojų ir kitų specialistų, procesą, pagal L. R. Bronstein (2003)	19
4pav. Koordinuotai teikiamų paslaugų teikimo principai.....	22
5pav. Koordinuotai teikiamų paslaugų šeimai organizavimo procesas pagal Koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašą.....	24

SAVOKŲ ŽODYNAS

1. **Kompleksinė pagalba** - koordinuotas švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimas vaikams ir jų tėvams (globėjams, rūpintojams) (Lietuvos Respublikos vaiko minimalios ir vidutinės priežiūros įstatymo Nr. X-1238 pakeitimo įstatymas Nr. XII-2535).
2. **Bendradarbiavimas** – asmenų arba socialinių grupių bendravimas siekiant padėti realizuoti vienas kito poreikius (<https://www.vle.lt/>, prisijungimo laikas: 2019-02-28, 16:11).
3. **Tarpinstitucinis bendradarbiavimas** – tai bendradarbiavimas tarp įvairių sektorių atstovų, kuris remiasi ne tik į organizacinį gyvybingumą (finansinę ar politinę paramą) tačiau taip pat suteikia galimybę įvairioms socialinėms grupėms ieškoti pagalbos būdų savo problemoms spręsti (J. Bučaitė – Vilkė, D. Motiejūnaitė, 2011, p. 88)
4. **Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius** – tai valstybės tarnautojas, kurio tikslas užtikrinti savivaldybėje koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų vaikams ir jų tėvams (globėjams, rūpintojams) teikimą, mažinti socialinę atskirtį, gerinti tėvystės įgūdžius ir didinti šeimos savarankiškumą, gerinti vaikų psichikos ir fizinę sveikatą, plėtoti sveikos gyvensenos įgūdžius, padėti įveikti mokymosi sunkumus, patiriamus dėl negalių ar nepalankių aplinkos veiksnių, mažinti nepilnamečių iškritimo iš švietimo sistemos riziką (Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymas dėl koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašo patvirtinimo Nr. V-651/A1-455/V-1004).
5. **Koordinavimas** – veiksmų ir veiklos priemonių derinimas ir koregavimas (<https://www.vle.lt/>, prisijungimo laikas: 2019-02-28, 16:07)
6. **Koordinuotai teikiamos paslaugos** – švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų koordinuotas teikimas (Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymas dėl koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašo patvirtinimo Nr. V-651/A1-455/V-1004).

IVADAS

Temos aktualumas. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo įgyvendinimo problema aktuali socialinio darbo sferoje, ypač užtikrinant kompleksinių paslaugų teikimą šeimai. Valdžios atstovai ieško sprendimų, kaip stiprinti institucijų tarpusavio bendradarbiavimą bei užtikrinti teikiamų paslaugų šeimai kompleksiskumą. Šiai problemai spręsti 2017 metais Sveikatos apsaugos, Švietimo ir mokslo, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos sutarė ir patvirtino Koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašą. Apraše įtvirtinta kaip turėtų būti organizuojama kompleksiskai teikiama pagalba vaikui bei jo tėvams, globėjams ar įtėviams. Tvarkos apraše taip pat numatyta, kad už kompleksiskai teikiamos pagalbos organizavimą yra atsakingas tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius. Daugumoje Lietuvos savivaldybių šis specialistas jau pradėjo dirbti tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinavimo srityje.

Tarpinstitucinio bendradarbiavimo tema nagrinėjama įvairiuose kontekstuose: socialinio darbo, medicinos, švietimo, taip pat politikos atstovų. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas suvokiamas kaip komandinis darbas socialines paslaugas teikiančių organizacijų, taip pat yra nagrinėjamas platesne prasme, kaip skirtingų institucijų – sveikatos priežiūros, švietimo įstaigų, socialinių institucijų bendra veikla, užtikrinant, vaikui bei jo šeimai kompleksiskai teikiamas paslaugas bendradarbiaujant skirtingų įstaigų specialistams. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas naudingas tuo, jog suvienija skirtingų įstaigų atstovus siekti bendro tikslo pagalbos šeimai procese, taip pat įgalina pagalbos procese dalyvauti šeimą.

Temos iširtumas. Naujausiuose užsienio literatūros šaltiniuose tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra nagrinėjamas pateikiant praktikos pavyzdžių bendradarbiaujant socialinės sferos specialistams su sveikatos priežiūros įstaigų specialistais (Dziegielewski, Jacinto 2016; Loughran, McCann 2013). A.K Künster ir kt. (2010) nagrinėja tarpinstitucinį bendradarbiavimą kaip vieną iš sėkmingų priemonių užtikrinti vaiko apsaugą. Pabrėžiamas tinklų kūrimas, kuriame dalyvauja sveikatos priežiūros, socialinės sferos specialistai, kurie absoliučiai prisiima atsakomybę siekiant bendro tikslo – užtikrinti vaiko apsaugą. Akcentuojama, kad tarpinstitucinis bendradarbiavimas sėkmingas kaip viena iš prevencijos formų teikiant pagalbą šeimai.

Lietuvių autorių bendradarbiavimas nagrinėjamas įvairiais aspektais. S. Puškorius (2007) bendradarbiavimą traktuoja kaip ypatingą veiklos rūšį ir išskiria pagrindinius bendradarbiavimo modelius (tinklinį, kooperacijos, partnerystės, koalicijos ir integracinio bendradarbiavimo). G. Kvieskienė, V. Kvieska (2012) analizuodami socialinės partnerystės raidą, bendradarbiavimą nagrinėja valstybės lygmenyje. J. Bučaitė-Vilkė, D. Motiejūnaitė (2011) bendradarbiavimą analizuoja bendruomenės lygmenyje, tirdamos tarpinstitucinės partnerystės ir pilietinio sektoriaus

vaidmenį sprendžiant vietos problemas. J. Vorevičienė, E. Butkevičienė (2017) tyrinėja nevyriausybinių ir valstybinių sektoriaus partnerystę, užtikrinant šeimų gerovę. K. Kovaitė (2016) nagrinėja specialistų elgesį ir kompleksiskumą teikiant kompleksinę pagalbą šeimai. Autorė išryškina, kad Lietuvoje tarpinstitucinis bendradarbiavimas nėra laikomas vadybine funkcija, todėl nėra ugdomi specialistų bendradarbiavimo, andragoginiai bei kiti bendrieji gebėjimai. Taip pat autorė pabrėžia, kad skirtingų institucijų teikiančių paslaugas šeimai koordinavimas yra sudėtingas.

Mokslinė problema. Visuomenėje vykstant sparčioms ekonominėms bei politinėms permainoms kartu keičiasi ir socialinė politika. Šeima susiduria su naujomis, išskirtinio pobūdžio problemomis, kurios anksčiau nebuvo aktualios ar nagrinėjamos. R. Jančaitytė (2006) nagrinėdama palankios šeimai politikos įgyvendinimo Lietuvoje problemas bei galimybes, išskiria šeimos ir darbo įsipareigojimų derinimo problemą. Taip pat didelį nerimą tėvams kelia naujoji Z karta, kurią V. Targamadžė (2014) įvardina skaitmenine karta, kadangi E. Kocai (2018) nagrinėdama Z kartos vertybinį portretą, pabrėžia, kad ateityje ši karta didžiausią dėmesį skirs socialinėms vertybėms – materialinei gerovei ir karjerai, o tuo tarpu šeima kaip vertybė praras svarbą. Dėl šių priežasčių kuriamos naujos socialinės paslaugos klientų problemoms spręsti. Ryškėja tendencija, kad užtikrinti kokybišką pagalbą šeimai neužtenka pavienių specialistų pagalbos. Reikalingas specialistų tinklas, kad šeima gautų koordinuotą kompleksinę pagalbą. J. Buzaitytė – Kašalynienė, E. Liaudginaitė – Zamalienė (2012) tirdamos vaikų dienos centrų tarpdalykinio bendradarbiavimo patirtis nagrinėja tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarbą teikiant kokybišką pagalbą šeimai. Vyksta permainos šeimos politikoje. 2017 metais priimtas vaikų nemušimo įstatymas, kuris įtvirtintas Lietuvos Respublikos Vaiko Teisių apsaugos pagrindų įstatymo Nr. I-1234 2, 6, 10, 49, 56, 57 straipsnių pakeitimo ir įstatymo papildymo 2¹ straipsniu, įstatymu. 2018 metais Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro paskelbtas įsakymas dėl Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. liepos 28 d. įsakymo Nr. A1 – 212 „Dėl socialinės rizikos šeimų, auginančių vaikus, apskaitos savivaldybės vaiko teisių apsaugos tarnyboje (skyriuje) tvarkos aprašo patvirtinimo“ pripažinimo netekusiu galios, kuriuo nuo 2018 m. liepos 1 d. naikinama Socialinės rizikos šeimų, auginančių vaikus, apskaita ir šios apskaitos tvarka. Tačiau praktikoje tarpinstitucinis bendradarbiavimas sunkiai įgyvendinamas, kadangi specialistai yra linkę dirbti individualizuotai, teikti pagalbą savo srityje, tai atskleidė R. Stremauskienė, G. Žibėnienė (2014) tirdamos socialinių darbuotojų, kurie dirba su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, patiriamus sunkumus, teikiant socialines paslaugas šioms šeimoms Vilniuje. Tyrimo rezultatai parodė, jog kas antra socialinė darbuotoja išskiria tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoką ir pabrėžia tai, jog ši problema nagrinėjama mokslinėje literatūroje, tačiau nėra nagrinėjama instituciniu lygmeniu. Užtikrinti skirtingose įstaigose

dirbančių specialistų susivienijimą vardan bendro tikslo – koordinuotai teikiamų paslaugų šeimai, reikalingas specialistas, kuris suvienytų institucijas. Šiai problemai spręsti - Koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos apraše numatyta, kad paslaugos bus teikiamos koordinuotai, tai užtikrins tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius.

Probleminis klausimas – kokius pokyčius, socialinėje sferoje dirbančių specialistų nuomone, tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus veikla įnešė tarpinstituciniame bendradarbiavime, teikiant kompleksinę pagalbą šeimai?

Tyrimo tikslas – Išanalizuoti tarpinstitucinio bendradarbiavimo pokyčius teikiant kompleksines paslaugas šeimai įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę Utenos rajono savivaldybėje.

Tyrimo objektas – Tarpinstitucinio bendradarbiavimo pokyčiai, teikiant paslaugas šeimai Utenos rajone.

Uždaviniai:

1. Apibrėžti kompleksinės pagalbos šeimai sampratą .
2. Išanalizuoti tarpinstitucinio bendradarbiavimo principus, organizuojant pagalbos šeimai teikimą.
3. Išnagrinėti pagalbos koordinavimo reikšmę vadybiniu aspektu.
4. Įvertinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą, kompleksinių paslaugų šeimai teikimą koordinuojant tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinavimo specialistui.

Tyrimo metodai:

1. Mokslinės - metodinės literatūros, teisės aktų ir dokumentų analizė;
2. Kokybinis tyrimas taikant pusiau struktūrizuotą, individualų interviu;
3. Interviu metu gauti duomenys apdoroti kokybinės turinio analizės būdu.

1. KOMPLEKSINIŲ PASLAUGŲ SAMPRATA BEI ORGANIZAVIMAS PAGALBOS ŠEIMAI PROCESĖ

Per pastarąjį dešimtmetį kompleksinės pagalbos samprata kito. 2017 m. rugpjūčio 28 d. priėmus įsakymą dėl koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašo patvirtinimo, kompleksinių paslaugų apibrėžtis buvo pakeista į koordinuotai teikiamas paslaugas. Savivaldybėse buvo patvirtintos tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybės, taip siekiant užtikrinti dar kokybiškesnę paslaugų vaikui bei jo šeimai teikimą, taip pat tobulinti komunikavimą bei bendradarbiavimą tarp skirtingas paslaugas teikiančių įstaigų.

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme Nr. A1-133 „Dėl kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai 2016 – 2020 m. veiksmų plano patvirtinimo“ kompleksiskai teikiamos paslaugos šeimai apibrėžiamos kaip vienos ar kelių rūšių paslaugos, skirtos šeimai įgalinti, t. y. šeimą palaikančioms ir pozityvią jos raidą užtikrinančioms socialinėms, psichologinėms, saugumo galimybėms stiprinti.

Europos socialinio fondo lėšomis pagal 2014 – 2020 metų Europos sąjungos fondų investicijų veiksmų programą Lietuvoje įgyvendinami projektai „Kompleksinės paslaugos šeimai“. Šios priemonės tikslas – sukurti kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai tinklą, siekiant užtikrinti, kad paslaugos būtų teikiamos kuo arčiau šeimos gyvenamosios vietos bei įgalinti šeimas spręsti iškilusias krizines situacijas bei sudaryti sąlygas derinti šeimos ir darbo išpareigojimus. Šia priemone norima užtikrinti, kad visos šeimos, nepriklausomai nuo gyvenamosios vietos, socialinio statuso ar kitų rodiklių, kurioms yra reikalinga pagalba – ją gautų. Projekte numatytos kompleksinės paslaugos teikiamos nemokamai. Planuojama, kad projektai bus įgyvendinami visose Lietuvos savivaldybėse, kas rodo, kad dar daugiau Lietuvos šeimų galės pasinaudoti nemokama specialistų pagalba. Numatoma, kad iš projekto lėšų finansuojamas paslaugas koordinuos Bendruomeniniuose šeimos namuose įdarbinti socialiniai darbuotojai – koordinatoriai.

Nagrinėjant mokslinius šaltinius, pastebima, kad kompleksinės paslaugos šeimai, plačiau analizuojamos sveikatos priežiūros bei švietimo aspektais. Tačiau socialinio darbuotojo vaidmuo taip pat neatsiejamas nuo pagalbos šeimai organizavimo. Organizuojant pagalbos šeimai procesą, įprastai socialinis darbuotojas yra tas specialistas, kuris palaiko ryšį su šeima – nustato šeimos narių poreikius, informuoja, konsultuoja, ugdo bei stiprina šeimos narių socialinius, higienos ar kitus įgūdžius, tarpininkauja su kitomis įstaigomis ir institucijomis, siekiant užtikrinti kuo įvairiapusiškesnę bei kokybiškesnę pagalbą šeimai. K. Kovaitė (2016) kompleksinę pagalbą traktuoja kaip balansą tarp paslaugų teikimo ir lygiaverčio šeimos įtraukimo. R. Prakapas (2007) vartoja subsidiarumo principo sąvoką ir nurodo, kad socialinio darbuotojo tikslas - padėti klientui

pačiam spręsti savo problemas, naudojantis visomis savo bei aplinkos teikiamomis galimybėmis. K. Kovaitė (2016) pabrėžia, jog tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra privalomas kompleksinės pagalbos komponentas, kadangi šeimai teikiant paslaugas būtinas sisteminis požiūris. F. Peterander (2003) taip pat teigia, jog teikiant kompleksinę pagalbą, geriausių rezultatų pasiekama, pagalbos procese dalyvaujant įvairias profesines sritis atstovaujantiems specialistams.

V. Gevorgianienė ir kt. (2011) parengė metodinę medžiagą kompleksinės pagalbos teikimui, kurioje nurodė, prioritetus, kuriais turėtų būti vadovaujama teikiant kompleksinę pagalbą šeimai:

1. Šeimos informavimo – tai prioritetas, kuriuo norima pabrėžti informacijos apie paslaugų bei pagalbos galimybes svarbą tėvams. Šiuo prioritetu siekiama stiprinti tėvų saugumo jausmą bei skatinti imtis veiksmų.

2. Emocinės paramos – sunkumai šeimoje dažnai išryškina konfliktus, todėl šeimai galima rekomenduoti apsilankyti pas specialistą (pavyzdžiui, psichologą) ar bendrauti su kitais tėvais išgyvenančiais panašius sunkumus.

3. Šeimos įgalinimo – pradedant šeimai teikti pagalbą, svarbu aiškiai apsibrėžti šeimos poreikius bei pagalbos lūkesčius, įvertinti ne tik silpnąsias, bet ir stipriąsias šeimos savybes, taip įgalinant tėvus patiems suprasti savo galimybes ir motyvuojant pasinaudoti turimais ištekliais bei gebėjimais.

4. Tėvų kompetencijų plėtojimo – šiuo prioritetu apibūdinama pagalba tėvams suprantant, atpažįstant bei įgyjant gebėjimų skatinti vaiko raidą, informuojant šeimą apie įvairias ugdymosi galimybes, sudarant galimybę pačiai šeimai priimti sprendimus susijusius su vaiko ugdymu, mokant spręsti kylančias problemas vaikui ir patiems tėvams, sudarant galimybę tėvams dalyvauti įvairiuose užsiėmimuose, mokymuose ar seminaruose, dalytis patirtimi su kitais tėvais, taip pat skatinti vaikų ugdymą namų aplinkoje.

5. Tėvų socialinio dalyvavimo – skatinti tėvus dalyvauti socialiniame ar profesiniame gyvenime. Esant poreikiui, ieškoti savivaldybėje prieinamų bei šeimai tinkamų kompleksiskai teikiamų paslaugų modelių, kad tai būtų galima įgyvendinti.

Apibendrinant, galima teigti, kad kompleksinė pagalba, tai skirtingų sričių specialistų teikiamos paslaugos, siekiant lygiaverčio šeimos įtraukimo, sudarant aplinkybes klientui pasinaudoti visomis specialistų bei aplinkos teikiamomis galimybėmis problemai išspręsti. Užtikrinti kompleksinių paslaugų teikimą, visoje Lietuvoje įgyvendinami kompleksinės pagalbos šeimai projektai, kurių tikslas sukurti kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai tinklą, siekiant užtikrinti, kad paslaugos būtų teikiamos kuo arčiau šeimos gyvenamosios vietos bei įgalinti šeimas spręsti iškilusias krizines situacijas bei sudaryti sąlygas derinti šeimos ir darbo įsipareigojimus.

2.TARPINSTITUCINIO BENDRADARBIAVIMO PRINCIPAI, ORGANIZUOJANT PAGALBOS ŠEIMAI TEIKIMĄ

Kompleksinės pagalbos organizavimo procesų suvokimui svarbu suprasti kas yra tarpinstitucinis bendradarbiavimas bei kaip jis organizuojamas. Bendradarbiavimą plačiaja prasme nagrinėjo S. Puškorius, G. Kvieskienė. V. Kvieska, M. Vencloviene, B. Švedaitė. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo sampratą bei jo organizavimą nagrinėjo A. Čepienė, R. Petrauskienė, G. Petronytė, V. Aguonytė, R. Valintėlienė, R. Kalėdienė, M. Stankūnas, J. Buzaitytė – Kašalynienė, E. Liaudginaitė – Zamalienė, L. R. Bronstein ir kiti autoriai.

Šiame skyriuje bus apžvelgta bendradarbiavimo samprata, jo formos bei lygmenys, taip pat tarpinstitucinio bendradarbiavimo samprata, tarpinstitucinį bendradarbiavimą įtakojantys veiksniai bei aptarta tarpinstitucinės komandos svarba organizuojant socialinį darbą teikiant kompleksinę pagalbą šeimai.

2.1.BENDRADARBIAVIMO SAMPRATA

„Bendradarbiavimą galima suvokti kaip ypatingą veiklos rūšį, kai ši veikla atliekama dalyvaujant keliems vykdytojams, valdymo subjektams, institucijoms, sistemoms ar net valstybėms“ (S. Puškorius, 2007, p. 30). L. Gvaldaitė (2006) savo pranešime apie socialinio darbo indėlį kuriant žmogaus gerovę, bendradarbiavimą apibūdina kaip vieną iš banaliausių socialinio darbo metodų, tačiau sunkiausiai įgyvendinamą praktikoje. Autorė straipsnyje dalijasi, jog pokyčiai įvyksta tik tose įstaigose ar organizacijose, kurioms pavyksta kliento pagalbos procese bendradarbiauti su kitais specialistais, suburti komandą. D. Jezukevičiūtė (2014) teigia, jog bendradarbiavimą dažniausiai apibūdina tokie atributai kaip: pasitikėjimas, bendra vizija, ilgalaikis dalyvavimas. Anot A. G. Raišienės ir kt. (2014) sėkmingą bendradarbiavimą įtakoja tokie veiksniai kaip, pagarba, nusiteikimas dirbti kartu, pasitikėjimas, kokybiška komunikacija, teigiami susitarimai bei sutarimas sprendimų priėmime.

„Bendradarbiavimas gali būti formalus ir neformalus“ (V. Indrašienė ir kt., 2011, p.78). Anot autorių, neformalus bendradarbiavimas dažniausiai yra trumpalaikis, siekiant išspręsti tam tikrą sunkumą ar problemą. Neformalus bendradarbiavimas pasirenkamas laisvanoriškai, nusistačius tokį poreikį ir pasižymi laisva forma, tai yra, neformalus bendradarbiavimas nėra suvaržytas taisyklių. Tuo tarpu formalus bendradarbiavimas yra apibrėžtas teisės normų bei aktų, tai reiškia, jog bendradarbiauti, sprendžiant konkrečią situaciją, skirtingų įstaigų specialistai yra įpareigojami. K. Ž. Svetikas, M. Arimavičiūtė (2012) teigia, jog neformalus bendradarbiavimas yra pagrįstas profesiniais skirtingų specialistų santykiais bei tarpusavio pasitikėjimu, tačiau

oficialius bendradarbiavimas yra įformintas teisiškai, todėl tokio bendradarbiavimo įgyvendinimas yra labiau pastebimas.

I. Adomaitytė – Subačienė (2015) teigia, jog bendradarbiavimas socialinės pagalbos teikime yra vienas iš būtinų šios veiklos komponentų. Socialiniame darbe galima pastebėti įvairiuose lygmenyse vykstančius bendradarbiavimo procesus: bendradarbiavimą su klientu, kuriam reikalinga pagalba; bendradarbiavimą vykstantį įstaigoje, tarp įstaigoje dirbančių specialistų – socialinių darbuotojų; taip pat socialinę pagalbą teikiančių specialistų bendradarbiavimą su kitose įstaigose dirbančiais skirtingų sričių specialistais.

Bendradarbiavimas su klientu yra neatsiejama pagalbos proceso dalis. Siekiant teikti pagalbą klientui, visų pirma reikia jį „prisijaukinti“, užmegzti ryšį. Tai pasiekama atviru bendravimu. Kai klientas gali atvirai pasakoti asmenines problemas, pasitikėdamas pagalbos teikėju, nepaisant to, ar tai socialinis darbuotojas, psichologas ar kitas specialistas, tada galima tikėtis glaudžių, bendradarbiavimu grįstų santykių užmezgimo. Tai vienas iš kertinių žingsnių bendrų tikslų siekimui. Jeigu klientas nepasitiki pagalbos teikėju, yra nusiteikęs priešingai ar abejingai, naivu tikėtis, kad jis ims priemonių keisti savo situaciją bei, kad pagalba bus efektyvi ir turės teigiamų pokyčių jo gyvenime. Bendradarbiaujant su klientu individualiu lygmeniu, siekiamybė – jo įgalinimas prisiimti atsakomybę sprendžiant savo problemą. M. Vencloviene (2015) teigia, kad individualaus įgalinimo dėka asmuo įgyja savarankiškumo bei pasitikėjimo savimi tvarkytis savo gyvenimą, juo siekiama mažinti atkryčio riziką ir orientuojamasi į ilgalaikę perspektyvą, taip pat skatinamas socialius aktyvumas, savarankiškumas bei funkcionavimas socialinėje aplinkoje išlaikant individo ir aplinkos pusiausvyrą.

Bendradarbiavimas instituciniu lygmeniu apibūdina, kokie santykiai vyrauja tarp darbdavio bei personalo, tarp personalo tarpusavyje. Priklausomai nuo darbdavio požiūrio į savo darbuotoją priklauso ir darbo kokybė bei darbuotojų požiūris į klientą. B. Švedaitė (2005) teigia, jog nustatyta, kad darbuotojų bendradarbiavimo pobūdį įtakoja vadovavimo stilius organizacijoje. Autorė išskiria du vadovavimo stilius: hierarchinį ir demokratinį. Įstaigoje vyraujant hierarchiniui vadovavimo stiliui darbuotojai dirba pavieniui, vadovaudamiesi vadovų sprendimais. Kai įstaigoje vyrauja demokratinis valdymo stilius bendradarbiavimas intensyviau vyksta tarp įvairių organizacijos lygmenų. Tokioje įstaigoje sprendimus priima ne vien vadovai. Sprendimai taip pat priimami įvairiose darbo grupėse, susirinkimuose. Kai darbuotojai taip pat dalyvauja sprendimų priėmime, jie jaučiasi įstaigos dalimi ir yra linkę labiau susitapatinti su įstaigos keliamais tikslais bei uždaviniais, o tai įtakoja aukštesnę darbuotojo motyvaciją kokybiškam darbui. A. G. Raišienė ir kt. (2014) pabrėžia, jog sklandus bendradarbiavimo procesas priklauso nuo organizacijos požiūrio ir įsitikinimų, organizacijoje vyraujančio valdymo tipo ir nuo to, kam yra teikiama

vadovavimo pirmenybė. Visi šie komponentai, priklausomai nuo to, kokie jie yra ir kaip įgyvendinami organizacijoje, užtikrina arba trikdo sklandų bendradarbiavimą.

Bendradarbiavimas tarpinstituciniu lygmeniu apibūdina specialistų, dirbančių skirtingas paslaugas teikiančiose institucijose, tarpusavio santykius. Visuomenėje susiduriant su vis sudėtingesnėmis problemomis, atsiranda kompleksinės pagalbos klientui poreikis. I. Dirgelienė (2010) teigia, kad būtent problemų kompleksiskumas, įprastai, skatina specialistus bendradarbiauti tarpusavyje. Užtikrinti paslaugų kompleksiskumą įmanoma tik bendradarbiaujant įvairaus profilio specialistams. R. Bakutytė ir kt. (2013) analizuoja bendradarbiavimo idėją, kuri grįsta resocializacija organizacinėje kultūroje. Ši idėja leidžia įsivyrėti abipusei pagarbai ir pasitikėjimui, gebėjimui priimti kompromisus, lygiavertiškumui, sutelktai veiklai, kai partneriai kooperuojasi bendram tikslui. A. Čepienė (2016) apibendrintai teigia, kad bendradarbiaudami įvairių sričių specialistai jungiasi į grupes ar komandas, kuriose gali pasiekti geresnių tikslų negu dirbdami pavieniui.

Apibendrinant, bendradarbiavimą galima apibūdinti kaip procesą, kuris įgyvendinamas dalyvaujant keliems dalyviams, skirtingų sričių specialistams ar institucijoms, kuris glaudžiai siejasi su pagarba, pasitikėjimu, kokybiška komunikacija, nusiteikimu dirbti kartu, bei susitarimu sprendimų priėmimo. Galima išskirti tris bendradarbiavimo lygmenis – bendradarbiavimą su klientu, bendradarbiavimą instituciniu lygmeniu bei bendradarbiavimą tarpinstituciniu lygmeniu. Bendradarbiavimą su klientu galima apibūdinti kaip individualų darbą, kurio procese kuriamas specialisto ir kliento tarpusavio ryšys sudaro sąlygas įgalinti klientą savarankiškai spręsti savo problemas bei priimti sprendimus. Bendradarbiavimą instituciniu lygmeniu vaizdžiausiai apibūdina institucijoje vyraujantis mikroklimatas bei kuriamas santykis tarp darbdavio ir darbuotojų, taip pat, tarp darbuotojų tarpusavyje. Tuo tarpu tarpinstituciniam bendradarbiavimui būdingas įvairių sričių specialistų bendradarbiavimas, jungimasis į grupes ar komandas, kuriose galima pasiekti geresnių tikslų negu dirbant pavieniui.

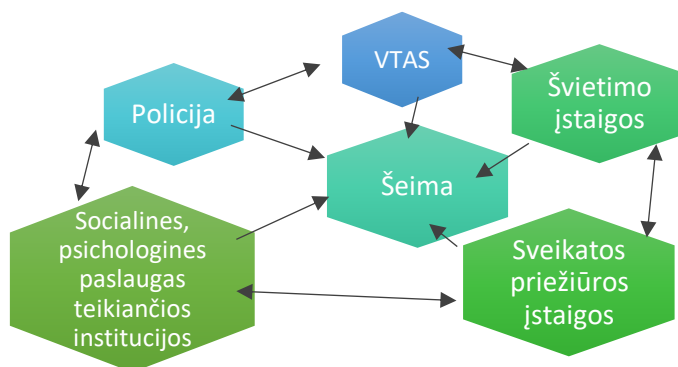
2.2.TARPINSTITUCINIO BENDRADARBIAVIMO SAMPRATA

Nagrinėjant mokslinę literatūrą tarpinstitucinio bendradarbiavimo kontekste randama daug skirtingų apibrėžimų bendradarbiavimui tarp skirtingų specialistų, įstaigų ar organizacijų apibūdinti. Pavyzdžiui, tarpsektorinis bendradarbiavimas (G. Petronytė, V. Aguonytė, R. Valintėlienė, R. Kalėdienė, M. Stankūnas, 2015); tarpdalykinis bendradarbiavimas (J. Buzaitytė – Kašalynienė, E. Liaudginaitė – Zamalienė, 2012); tarpdisciplininis bendradarbiavimas (N. P. Večkienė, A. Budėjienė, V. Ražanauskaitė, K. Ramanauskienė, A. Valiulis, 2013); tarpžinybinis bendradarbiavimas (N. Miginis ir M. Ulozas, 2014). Šiame darbe bus vartojama tarpinstitucinio

bendradarbiavimo sąvoka, kadangi naujausiuose šalies dokumentuose bei metodiniuose leidiniuose taip pat randamas toks apibrėžimas. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas tiksliausiai siejasi su tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybe, todėl, atsižvelgiant į tyrimo tikslą - išanalizuoti tarpinstitucinio bendradarbiavimo pokyčius teikiant kompleksines paslaugas šeimai įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę Utenos rajono savivaldybėje, nuspręsta vadovautis tarpinstitucinio bendradarbiavimo sąvoka.

R. Petrauskienė (2005) nagrinėdama Lietuvos savivaldybių vidaus administravimo tobulinimo galimybes tarpinstitucinį bendradarbiavimą apibūdina kaip bendradarbiavimą tarp skirtingų valstybinės valdžios institucijų. Autorė taip pat pabrėžia, kad institucijų, kurias sieja bendri tikslai, veikla efektyvesnė, kai tarp jų užsimezga glaudesnis ryšys bei vyrauja geresnis grįžtamasis ryšys. J. Bučaitė – Vilkė, D. Motiejūnaitė (2011) tarpinstitucinį bendradarbiavimą apibūdina kaip procesą, kuris įgyvendinamas pasitelkiant socialinius partnerius, derinant ir koordinuojant skirtingus interesus siekiant bendro tikslo. Anot jų, tarpinstitucinio bendradarbiavimo veikėjai įgauna daugiau įvairių kompetencijų bei galios pagalbos teikimo procese. J. Buzaitytė – Kašalynienė, E. Liaudginaitė – Zamalienė (2012) tarpinstitucinį bendradarbiavimą tarp skirtingų įstaigų įvardina kaip vieną iš svarbiausių būdų padėti klientams bei užtikrinti efektyvesnį bendradarbiaujančių specialistų darbą.

V. Skučaitė, E. G. Karmazė (2011) analizuodamos bendradarbiavimo svarbą mokyklose, užtikrinant pagalbą vaikui, akcentuoja, jog tarpusavyje turėtų bendradarbiauti tokios įstaigos kaip mokykla, vaiko teisių apsaugos tarnyba, pedagoginė psichologinė tarnyba, policija, seniūnija bei kitos įstaigos ir specialistai. Siekiant užtikrinti pagalbos šeimai kompleksiskumą tarpusavyje bendradarbiauti turėtų tokios įstaigos kaip vaiko teisių apsaugos tarnyba, švietimo įstaigos, sveikatos priežiūros įstaigos, policija, socialinės, psichologinės bei kitokio pobūdžio paslaugas šeimai teikiančios institucijos (žr. 1 paveikslą), kurios vienokiais ar kitokiais ryšiais yra susijusios su šeima, arba kurių tikslas – padėti šeimai.



1pav. Tarpinstitucinis bendradarbiaujančių įstaigų tinklas, siekiant padėti šeimai

Skirtingų sričių specialistams, siekiantiems bendro tikslo būdinga burtis į tarpinstitucines komandas. Metodinėje medžiagoje kompleksinės pagalbos teikimui V. Gevorgianienė ir kt. (2011) nurodo, kad sudaryti tarpinstitucinei komandai reikalingi devyni kriterijai: *vaiko ir šeimos teisių į kokybišką, integruotą vaiko ugdymą, priežiūrą ir tinkamas sąlygas bei paslaugų užtikrinimo* – sudaryta tarpinstitucinė komanda privalo užtikrinti visapusę koordinuotą pagalbą vaikui ir šeimai, pagal jų poreikius; *pagalbos poreikio ir išteklių analizė* – tarpinstitucinė komanda sudaroma atlikus išsamią švietimo, socialinės paramos ir sveikatos priežiūros paslaugų plėtros planų, finansinių, specialistų, institucijų, infrastruktūros ir kitų išteklių analizę; *tikslo ir uždavinių identifikavimo* – tarpinstitucinė komanda sudaroma principu, jog sudėtis ir funkcijos būtų lanksčios bei užtikrinančios visus vaiko ir šeimos poreikius. Taip pat sudarant tarpinstitucinio bendradarbiavimo komandą yra apibrėžiamas konkretus tikslas, kurį komanda turi pasiekti; *problemos sprendimo ir bendro sprendimo priėmimo* – komanda sudaroma taip, kad konkreti problema būtų išspręsta; *tarpinstitucinio bendradarbiavimo* – kompleksinei pagalbai teikti sudarant tarpinstitucinio bendradarbiavimo komandą skirtingas paslaugas teikiantys sektoriai bendradarbiauja tarpusavyje; *komandos struktūros identifikavimo* – sudarant tarpinstitucinio bendradarbiavimo komandą turi būti numatoma optimali tarpinstitucinės komandos struktūra, turinti visas galimybes efektyviai įgyvendinti pagalbą; *aiškių vaidmenų, atsakomybių, kompetencijų* – sudarant tarpinstitucinio bendradarbiavimo komandą, svarbu, kad kiekvienas komandos narys aiškiai žinotų savo vaidmenį, atsakomybę bei kompetencijas komandoje, taip pat svarbu, kad įvairių sričių specialistai turėtų ne tik savo sričiai būdingų, bet ir bendrųjų kompetencijų; *lyderio ar atvejo koordinatoriaus skyrimo* – tarpinstitucinio bendradarbiavimo komandoje turi būti numatytos sąlygos ir atvejai lyderio ar koordinatoriaus skyrimui; *atskaitomybės* – turi būti apibrėžta atskaitomybė už veiklos rezultata.

Skirtingas sritis atstovaujantys specialistai susibūrę į tarpinstitucinę komandą arba sudarę tarpinstitucinio bendradarbiavimo tinklą įgyja pranašumo pagalbos šeimai teikimo procese. A. Eitminavičiūtė ir kt. (2009) pabrėžia, kad dirbant tarpinstitucinio bendradarbiavimo komandoje galima suteikti kokybiškesnę ir kompleksiškesnę pagalbą, pažvelgti į problemą įvairiapusiškiau, sužinoti skirtingų sričių specialistų požiūrį apie situaciją, pasidalinti žiniomis ir įgūdžiais tarpusavyje su kitais komandos nariais bei bendrai planuojant reikalingus veiksmus, priimti reikiamus sprendimus pagalbos šeimai procese. Švietimo, socialinių paslaugų ar sveikatos priežiūros įstaigose dirbantys specialistai susiduria su sudėtingomis situacijomis bei sunkiomis klientų problemomis. Galimybė dalintis atsakomybe priimant vienokius ar kitokius sprendimus pagalbos šeimai procese palengvina specialistų darbą, o dalijimasis įvairiapusiška patirtimi skirtingų profesijų lygmeniu užtikrina priimamų sprendimų kompleksiskumą siekiant suteikti efektyvią pagalbą. Tačiau svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad tokios komandos efektyvumui įtakos

turi tinkamai įgyvendinamas bendradarbiavimas, tarp skirtingų specialistų, atsakingas koordinavimas bei konkretus komandos tikslas, aiškus visiems dalyviams.

Apibendrinant, tarpinstitucinį bendradarbiavimą galima apibrėžti kaip skirtingų institucijų specialistų bendradarbiavimą tarpusavyje, taip įgaunant daugiau kompetencijų bei galių pagalbos teikime, kas užtikrina efektyvesnę pagalbą. Siekiant padėti šeimai bendradarbiavimas turėtų vykti tarp tokių įstaigų, kurios yra susijusios su šeima, arba esant poreikiui gali suteikti reikalingą pagalbą. Neegzistuojant, skirtingas paslaugas teikiančių specialistų bendradarbiavimui, kompleksinė pagalba šeimai neįmanoma, todėl siekiant įgyvendinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą, būdingas specialistų būrimasis į tarpinstitucines komandas, tai padeda pažvelgti į problemą įvairiapusiškiau, pasidalinti žiniomis ir įgūdžiais tarpusavyje su kitais komandos nariais bei bendrai priimti reikiamus sprendimus ir planuoti reikalingus veiksmus pagalbos šeimai procese.

2.3. TARPINSTITUCINĮ BENDRADARBIAVIMĄ ĮTAKOJANTYS VEIKSNIAI BEI KOMPONENTAI SOCIALINĖS PAGALBOS PROCESĖ

Tarpinstitucinis bendradarbiavimas – svarbi pagalbos šeimai proceso dalis, naudinga ne tik klientui, tačiau ir paties specialisto atžvilgiu. A. Petrauskienė (2011) pabrėžia, kad bendravimas bei darbas su skirtingų profesijų atstovais bei įstaigomis ir organizacijomis įpareigoja socialinius darbuotojus gilintis į patį tarpinstitucinio bendradarbiavimo procesą, kuris siejasi su pačių socialinių darbuotojų profesine raida, paslaugų efektyvumu bei modernizavimu. Užmezgęs bendradarbiavimo ryšius su įvairaus profilio specialistais, socialinis darbuotojas gilina savo žinias apie esamos pagalbos rajone galimybes klientui. Esant poreikiui, socialinis darbuotojas taip pat gali teikti informaciją apie galimas pagalbos formas klientams ar tarpininkaudamas – nukreipti klientą pas reikiamus specialistus, pasiūlant klientui, priklausomai nuo jo situacijos, labiausiai jo poreikius atitinkantį specialistą bei pagalbą. V. Vaicekauskienė (2003) nurodo, jog sudarydamas veiksmų planą, socialinis darbuotojas kartu su kitais tarpinstitucinio bendradarbiavimo procese dalyvaujančiais specialistais turi aptarti ir nuspręsti, kuria bendradarbiavimo strategija bei nuostatomis bus vadovaujamas. Strategijos gali būti įvairios: bendradarbiavimas suprantamas kaip susitarimas, kuomet bendradarbiavimo procese vieni specialistai išmano kai ką daugiau nei kiti; tarpusavyje aptarus situaciją, bendradarbiavimas suprantamas kaip suderinta strategija; bendradarbiavimas suvokiamas kaip procesas, kurio metu pasidalinama įsipareigojimais bei bendradarbiavimas tarp skirtingų sričių, su skirtingomis nuostatomis specialistų, siekiančių bendro rezultato.

L.R. Bronstein (2003) nagrinėdama bendradarbiavimo modelius, išskyrė penkis komponentus, kurie sudaro socialinių darbuotojų ir kitų specialistų bendradarbiavimą (žr. 2 paveikslą):

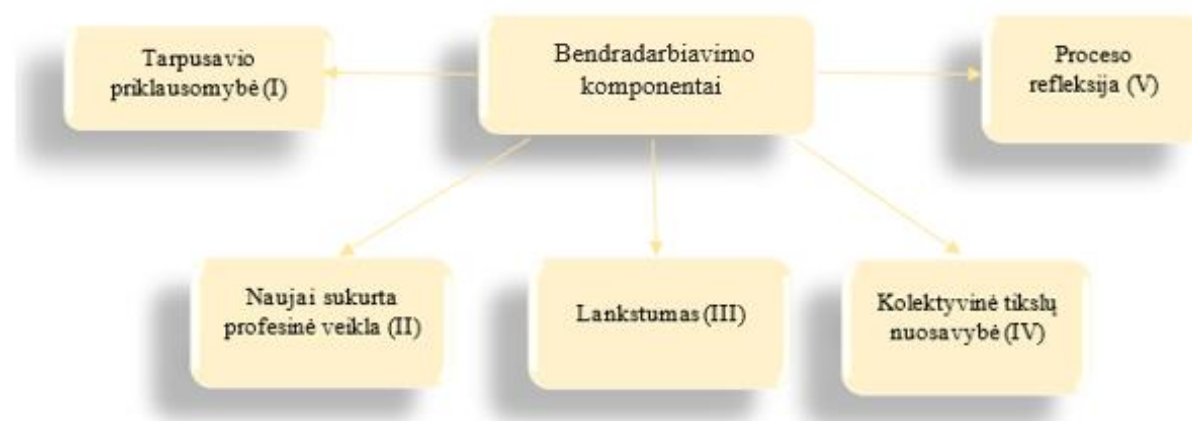
1. Tarpusavio priklausomybė – šiuo komponentu nurodoma specialistų tarpusavio sąveika ir pasikliaunama tuo, kad specialistai yra priklausomi vienas nuo kito siekiant bendrų tikslų ir yra atskirti savo ir su jais bendradarbiaujančių specialistų vaidmenimis ir jų atitinkamu naudojimu.

2. Naujai sukurta profesinė veikla – šį komponentą galima susieti su bendradarbiavimo veiksmomis, programomis ir struktūromis, kuriomis galima pasiekti daugiau, nei būtų galima pasiekti specialistams dirbant individualiai. Ši veikla didina kiekvieno bendradarbiaujančio specialisto patirtį.

3. Lankstumas – šis komponentas apima daugiau nei tarpusavio priklausomybę ir reiškia sąmoningą vaidmenų nykimą. Tinkamiausi pavyzdžiai, kurie apibrėžia lankstumą, yra nesutarimų akivaizdoje pasiekiami produktyvūs kompromisai ir profesionalų vaidmens pokyčiai, adekvačiai reaguojant į situaciją, atsižvelgiant į tai ko reikia konkrečiu atveju.

4. Kolektyvinė tikslų nuosavybė – šiuo komponentu nurodoma bendra atsakomybė visuose tikslų siekimo procesuose, įskaitant bendrą projektą, apibrėžimą, plėtrą ir tikslų įgyvendinimą. Tai apima įsipareigojimą orientuotis į klientą, kuomet specialistai iš skirtingų sferų, kartu su klientu bei jo šeima, visi aktyviai siekia užsibrėžtų tikslų įgyvendinimo.

5. Proceso refleksija – šis komponentas nurodo, kad bendradarbiaudami skirtingų sričių atstovai yra linkę dirbti kartu. Tai apima kolektyvą, kuris mąsto ir kalba apie savo darbo santykius bei turinį ir į darbo procesą įtraukia grįžtamąjį ryšį, kad sustiprintų bendradarbiavimo ryšius ir darbo veiksmingumą.

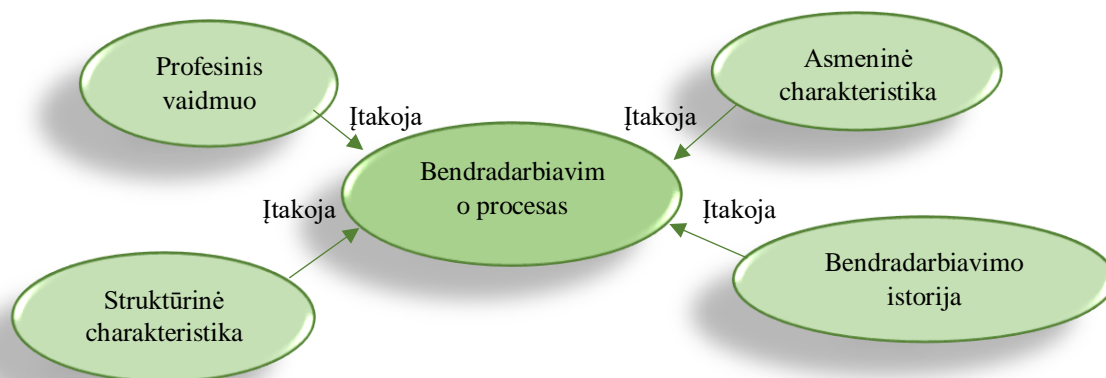


2pav. Bendradarbiavimo tarp socialinių darbuotojų ir kitų specialistų komponentai pagal L.R. Bronstein (2003)

V. Indrašienė (cit. pagal O. Merfeldaitę, 2007), pateikia tokias, tarpinstitucinio bendradarbiavimo, bendradarbiaujant su socialiniais partneriais, ypatybes, kurios glaudžiai siejasi

su prieš tai nagrinėtais L. R. Bronstein bendradarbiavimo tarp socialinių darbuotojų ir kitų specialistų komponentais: *priklausomybė* – kuri suvokiama kaip tarpusavyje bendradarbiaujančių specialistų priklausomybė nuo savų bei kitų, bendradarbiavimo proceso dalyvių užsibrėžtų tikslų bei uždavinių; *inovacijos* – suprantamas kaip naujų bendradarbiavimo programų kūrimas, ieškant kitų, neišbandytų problemos sprendimo būtų; *lankstumas* – reiškia bendradarbiaujančių dalyvių vaidmenų pokyčius, keičiantis situacijai; *atsakomybė* – prisiima asmeninė ir bendra atsakomybė; *rezultatų vertinimas* – vertinami ne tik bendri pasiekti rezultatai, tačiau ir kiekvieno dalyvio atskiras indėlis.

L. R. Bronstein (2003) taip pat išskiria keturis veiksnius, kurie įtakoja bendradarbiavimo tarp socialinio darbuotojo bei kitų specialistų procesą: profesinis vaidmuo, struktūrinė charakteristika, asmeninė charakteristika, bendradarbiavimo istorija (žr. 3 paveikslą).



3pav. Veiksniai, įtakojantys bendradarbiavimo, tarp socialinių darbuotojų ir kitų specialistų, procesą, pagal L. R. Bronstein (2003)

Apibūdindama profesinį vaidmenį kaip vieną iš veiksnių, įtakančių tarpinstitucinio bendradarbiavimo procesą, autorė pabrėžia, kad socialinio darbo profesijos vertybės bei etika siejasi su atsakomybe bei profesionalumo jausmu. L.R. Bronstein (2003) taip pat pabrėžia, jog socialinio darbuotojo vaidmenį sieja atsakomybė įstaigos taisyklėms, socialiniam darbui, pagarba kolegoms, ekologiškas ir holistinis požiūris į praktiką, atitinkančią socialinio darbo profesiją. Struktūrinė charakteristika, siejasi su tarpinstituciniu bendradarbiavimu sudarydama galimybes valdyti bylas ir įstaigos kultūrą, kuri apima tarpinstitucinį bendradarbiavimą, administracinę paramą, profesinę autonomiją ir bendradarbiavimo laiką bei erdvę. Asmeninė charakteristika tarpinstitucinį bendradarbiavimą įtakoja tuo aspektu, jog tokiam bendradarbiavimo procesui svarbu kaip bendradarbiaujantys specialistai bendradarbiauja tarpusavyje vienas su kitu, nepriklausomai nuo jų vaidmenų tarpinstitucinėje komandoje. Bendradarbiavimo istorija apibūdina ankstesnes bendradarbiavimo aplinkybes bei specialistų patirtį bendraujant su kolegomis (L. R. Bronstein, 2003).

Apibendrinant galima teigti, jog tarpinstitucinis bendradarbiavimas naudingas socialinio darbuotojo veiklai, kadangi siejasi su pačių socialinių darbuotojų profesine raida, paslaugų efektyvumu bei modernizavimu. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas gali būti įgyvendinimas remiantis skirtingomis specialistų tarpusavio bendradarbiavimo strategijomis. Įgyvendinat tarpinstitucinį bendradarbiavimą, galima išskirti penkis komponentus, kurie sudaro socialinių darbuotojų ir kitų specialistų bendradarbiavimą: tarpusavio priklausomybė, naujai sukurta profesinė veikla, lankstumas, kolektyvinė tikslų nuosavybė ir proceso refleksija. Vadovaujantis šiais komponentais turėtų būti organizuojamas tarpinstitucinio bendradarbiavimo procesas. Taip pat, išskiriami keturi veiksniai, kurie įtakoja socialinių darbuotojų ir kitų specialistų bendradarbiavimo procesą: profesinis vaidmuo, struktūrinė charakteristika, asmeninė charakteristika, bendradarbiavimo istorija.

3.KOORDINAVIMO REIKŠMĖ VADYBINIU ASPEKTU

Teikiant kompleksines paslaugas šeimai, paslaugos turėtų būti koordinuojamos, kadangi kompleksiškai teikiamų paslaugų procesą užtikrina skirtingų įstaigų atstovai bendradarbiaudami tarpusavyje. Siekiant nuoseklaus kompleksinės pagalbos šeimai teikimo, pagalbą teikiant skirtingų sričių specialistams, šio proceso koordinavimą turėtų užtikrinti koordinatorius. Koordinavimo procesus įvairiuose kontekstuose nagrinėjo A. Pupininkienė, E. Rodzevičiūtė, S. Staniulienė, K. M. Wiig, P. Zakarevičius, L. Žalimienė ir kiti. Remiantis koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašu, pagalbos koordinatoriumi savivaldybėje įdarbintas tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius, atsakingas, jog esant poreikiui šeima gautų kokybišką koordinuotą pagalbą.

Šiame skyriuje bus apžvelgta koordinavimo samprata, koordinuotai teikiamos pagalbos principai bei koordinuotai teikiamos pagalbos procesas.

3.1.KOORDINAVIMO SAMPRATA

Koordinavimas - svarbus procesas siekiant suteikti nuoseklią pagalbą šeimai, susidūrusiai su sunkumais, kadangi pagalbą koordinuojantis asmuo stebi pagalbos šeimai procesą, koordinuoja, kad pagalbos procese dalyvaujantys specialistai vykdytų priimtus įsipareigojimus, šeima – įsitrauktų į procesą bei priimtų specialistų teikiamas paslaugas. A. Pupininkienė, E. Rodzevičiūtė (2008) koordinavimo procesą nusako kaip pusiausvyrą darbų pasidalijime. Jų nuomone koordinavimas svarbus, nes padeda identifikuoti bendradarbiaujančių narių vaidmenis. K. M. Wiig (2003) veiklos koordinavimą apibrėžia kaip nuolatinį procesą, kuris pasireiškia sprendimų

priėmimo bei problemų sprendimo procesuose. S. Staniulienė (2012) koordinavimą apibūdina kaip gilius ir stabilius socialinio darbuotojo ir kliento santykius, pagrįstus grupės normomis, identitetu bei reputacija.

Bendru tarpusavio Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo, socialinės apsaugos ir darbo bei sveikatos apsaugos ministrų sutarimu priimtame tvarkos apraše dėl koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų išskiriamas koordinuotos pagalbos tikslas – padėti tėvams (globėjams, rūpintojams) kurti saugią aplinką, užtikrinti gyvenimo, asmeninių bei socialinių ryšių kokybę vaikui, sudarant palankias sąlygas vaiko gerovės užtikrinimui. P. Zakarevičius (2010) teigia, jog koordinavimo esmė – klientų vykdomų veiksmų, jei jie neatitinka plane numatytos eigos, koregavimas, L. Dromantienė, V. Česnuitytė (2011) nurodo, kad veiklos koordinavimui svarbu vadovautis ne suvienodinimu, o derinimu. L. Žalimienė (2003) pabrėžia, kad įstaigų tarpusavio bendradarbiavimui bei veiklos koordinavimui reikalingas mechanizmas, reglamentuojantis tokius procesus.

J. F. Desbiens (2003) išskiria, jog veiklos koordinavimui būdingi trys elementai: siekiamas tikslas; veiklos funkcijų tarpusavio ryšiai ir ištekliai skirti pasidalijimui bei efektyviam panaudojimui. Remiantis koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašo I skyriaus 4 punktu, galima išskirti pagrindinius koordinuotai teikiamos pagalbos principus (žr. 4 paveikslą):

1. Individualizmo principas, kuriuo vadovaujantis sprendimai turėtų būti priimami kartu su vaiku bei jo tėvais, atsižvelgiant į vaiko brandą bei jo specifines savybes bei šeimos poreikius;
2. Vaiko interesų ir gerovės pirmumo principas, kuriuo vadovaujantis koordinuota pagalba organizuojama tokia, kad užtikrintų vaiko gerovę bei jo interesus;
3. Lygybės bei nediskriminavimo principas, kuriuo vadovaujantis, organizuojant koordinuotą pagalbą visiems vaikams garantuojamos Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencijoje, Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijoje bei Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme įtvirtintos teisės;
4. Kompleksiškumo principas, kuris užtikrina vaikui bei jo šeimai teikiamas tarpusavyje suderintas socialines, sveikatos priežiūros bei švietimo pagalbos paslaugas;
5. Veiksmų suderinamumo principas, kuriuo vadovaujantis, teikiant koordinuotai teikiamas paslaugas, derinami Vaiko gerovės užtikrinimo srityje savivaldybėje veikiančių institucijų, organizacijų bei įstaigų veiksmai;
6. Optimalaus išteklių valdymo ir panaudojimo principas užtikrina, kad koordinuotas paslaugas teikiančių įstaigų ir organizacijų žmogiškieji bei materialieji resursai paslaugų teikimui skiriami finansai bei laikas būtų naudojami racionaliai;

7. Prieinamumo principas užtikrina, kad teikiamos paslaugos vaikui bei šeimai būtų teikiamos kuo arčiau šeimos gyvenamosios vietos.



4pav. Koordinuotai teikiamų paslaugų teikimo principai

Trumpai tariant vadovaujantis šiais koordinuotai teikiamos pagalbos teikimo principais norima užtikrinti, kad teikiama pagalba būtų kompleksiška, atitinkanti vaiko gerovę ir užtikrinanti jo interesus bei atliepanti šeimos poreikius. Taip pat, jog pagalba būtų prieinama kiekvienai šeimai, kuriai ji yra reikalinga, įtraukiant į pagalbos procesą savivaldybėje veikiančias įstaigas bei organizacijas ir užtikrinant vieningą specialistų požiūrį koordinuotos pagalbos šeimai procese

Taigi koordinavimą galima suvokti kaip gilius specialistų ir kliento santykius, siekiant padėti tėvams (globėjams, rūpintojams) kurti saugią aplinką, užtikrinti gyvenimo, asmeninių bei socialinių ryšių kokybę vaikui, sudarant palankias sąlygas vaiko gerovės užtikrinimui, kur reikalingas specialistas suvokiamas kaip tinklo centras, kuris turi sugebėti koordinuoti tinklo narių darbą. Veiklos koordinavimui būdingi trys elementai: siekiamas tikslas; veiklos funkcijų tarpusavio ryšiai ir ištekliai skirti pasidalijimui bei efektyviam panaudojimui. Teikiant koordinuotą pagalbą galima išskirti šiuos pagrindinius koordinuotai teikiamos pagalbos teikimo principus: individualizmo, vaiko interesų ir gerovės pirmumo, lygybės ir nediskriminavimo, kompleksiškumo, veiksmų suderinamumo, optimalaus išteklių valdymo ir panaudojimo, prieinamumo.

3.2.KOORDINUOTAI TEIKIAMOS PAGALBOS PROCESAS

Organizuojant kompleksinę pagalbą šeimai, pagrįstą įvairių sričių specialistų tarpusavio bendradarbiavimu, reikšmingas koordinatoriaus vaidmenį atliekantis specialistas, užtikrinantis, kad pagalbos procesas būtų įgyvendinamas nuosekliai bei kokybiškai. S. Burvytė (2015) taip pat

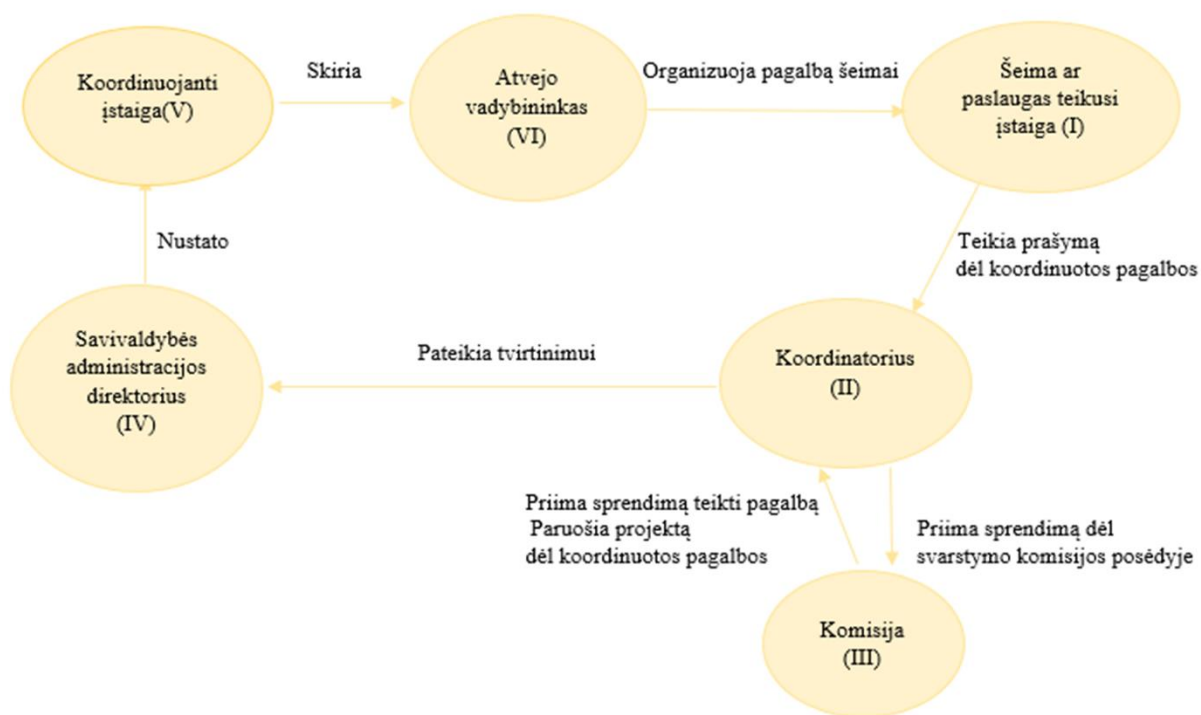
pabrėžia, kad susidūrus su problema, reikalingas specialistas – koordinatorius, kuris koordinuotų tarpinstitucinį, kompleksiskai teikiamos pagalbos procesą.

Siekiant efektyvaus bei ilgalaikio rezultato, pagalbos organizavimas klientui turi būti nuoseklus ir koordinuotas, todėl socialinės pagalbos teikimo klientui procese, socialinis darbuotojas tampa tuo specialistu - koordinatoriumi, kuris sukoordinuoja, kad klientas gautų visas galimas paslaugas kokybiškam problemos sprendimui. Šį aspektą pabrėžia A. Petrauskienė, L. Daunoraitė (2009), kurios teigia, jog socialinio darbuotojo kaip koordinatoriaus vaidmens įtvirtinimas tampa aktualus koordinuojant kliento, jo artimųjų, įvairių veiklos sričių specialistų, bendruomenės pastangas. S. Staniulienė (2012) teigia, jog socialinis darbuotojas, kaip tinklo centras, kurį sudaro specialistas, klientas bei kiti galimi pagalbos teikėjai, turi sugebėti koordinuoti tinklo narių darbą. Socialiniam darbuotojui kartu su klientu įsigilinus į jo problemą bei sudarius pagalbos planą, svarbu įgalinti klientą spręsti savo problemą, tačiau tam, kad pagalbos planas būtų įgyvendintas nuosekliai ir tinkamai, socialinis darbuotojas privalo koordinuoti visą procesą. V. Kavaliauskienė (2005) bendradarbiavimą su kitų sričių specialistais arba kontrolę vykdančiomis įstaigomis įvardina kaip svarbią, teigiamą socialinio darbuotojo veiklą, susijusią su tuo, kad būtų telkiamos pastangos, klientui teikti koordinuotas ir suderintas paslaugas. S. Staniulienė (2012) teigia, jog socialinio darbuotojo suteiktų socialinių paslaugų efektyvumą ir kokybę įtakoja: gebėjimas užmegzti, palaikyti ir naudotis ryšiais kaip išteklių kanalais tarp kliento, su juo susijusių asmenų, kolegų bei kitų institucijų atstovų, padedančių spręsti kliento problemas. Taigi bendradarbiavimą galima įvardinti kaip prielaidą, sudarančią sąlygas klientui teikti koordinuotą, kompleksinę pagalbą.

Kalbant apie koordinavimo procesą plačiąja prasme, valstybės lygmeniu buvo priimtas sprendimas, jog už pagalbos šeimai koordinavimą rajonuose atsakingi tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriai, kurie turi šeimas informuoti apie koordinuotą pagalbą, inicijuoti tokios pagalbos teikimą bei užtikrinti koordinuotai teikiamą, skirtingų rajono įstaigų, kompleksinę pagalbą šeimai. Anot S. Staniulienės (2012) svarbiausias koordinatoriaus uždavinys – užtikrinti koordinavimo mechanizmą tarp bendradarbiaujančių specialistų, veikimą. S. Puškorius (2007) išskiria penkis svarbiausius veiksnius, kurie apibūdina koordinavimo proceso efektyvumą ir veiksmingumą: egzistuojančios valdymo struktūros, rinkos poreikiai, funkcijų ir atsakomybės tarp jų paskirstymas ir sąveikos tarp įvairių valdymo struktūrų padalinių organizavimas. S. Staniulienė (2012) išskiria koordinavimo mechanizmus, kurie įtakoja bendradarbiaujančių dalyvių tarpusavio santykius, plėtoja juos arba net pakeičia: bendravimo, sprendimų priėmimo ir derinimo mechanizmai; santykių, pagrįstu grupės taisyklėmis mechanizmai; bendradarbiaujančių narių vaidmenys; veiklos peržiūros su specialistų pagalba organizavimas; tikslų bei laukiamų rezultatų formavimas ir nusistatymas; dalijamasis nauda su bendradarbiaujančiais nariais, siekiant šių

motyvavimo; bendradarbiaujančių narių atranka; galimybė įgyvendinti koordinavimo procesus pasitelkus informacines technologijas; bendradarbiaujančių narių palaikymas visuomenės atžvilgiu bei tarpusavio pasitikėjimu grįsti bendradarbiaujančių narių santykiai.

Vadovaujantis koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašu, šeimai ar įstaigai, teikusiai paslaugas, pateikus prašymą dėl koordinuotai teikiamų paslaugų organizavimo, į pagalbos procesą šeimai įsitraukia tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius. Vyksta svarstymas komisijos posėdyje dėl koordinuotai teikiamų paslaugų skyrimo. Priėmus sprendimą teikti koordinuotą pagalbą šeimai, komisija paruošia projektą dėl koordinuotos pagalbos, kuriame nurodo, kuri įstaiga bus koordinuojanti, šeimai pagalbos procese, taip pat, kurios įstaigos ar organizacijos tarpusavyje bendradarbiaudamos teiks paslaugas. Koordinatorius gavęs sprendimo dėl koordinuotai teikiamų paslaugų projektą pateikia jį tvirtinti savivaldybės administracijos direktoriui. Savivaldybės administracijos direktoriui patvirtinus sprendimo dėl koordinuotai teikiamų paslaugų teikimo projektą, jis nustato kuri įstaiga bus koordinuojanti, kurios įstaigos ar organizacijos teiks paslaugas bei kiek laiko bus teikiamos paslaugos šeimai. Įpareigotos koordinuojančios įstaigos vadovas paskiria atvejo vadybininką, kuris kartu su šeima bei kitais specialistais paruošia koordinuotai teikiamų paslaugų šeimai planą, seka plano įgyvendinimą bei organizuoja atvejo peržiūras, kad įsitikintų kaip sekasi paslaugas teikiančioms įstaigoms bei organizacijoms teikti paslaugas, o šeimai jas gauti. Esant poreikiui, atvejo vadybininkas bendrauja su koordinatoriumi dėl neveiksmingos pagalbos ar šeimai nepriimant teikiamos pagalbos (žr. 5 paveikslą).



5pav. Koordinuotai teikiamų paslaugų šeimai organizavimo procesas pagal Koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašą

Taigi, susidūrus su problema, siekiant užtikrinti kompleksišką pagalbą šeimai teikimą, reikalingas specialistas – koordinatorius, kuris koordinuotų pagalbos procesą. Socialinių paslaugų teikime, socialinis darbuotojas yra tas specialistas, kuris koordinuoja visą pagalbos šeimai procesą, sekantis, jog klientas laikytųsi prisiimtų įsipareigojimų, bendradarbiaujantis su partneriais, jog visi pagalbos teikėjai laikytųsi bendro tikslo. Kalbant apie pagalbos koordinavimą plačiąja prasme, atsakingas specialistas – tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius, kurio pagrindinis uždavinys, užtikrinti koordinavimo mechanizmą tarp bendradarbiaujančių specialistų, veikimą. Vadovaujantis koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašu, tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius, turi užtikrinti, kad šeimą gautų koordinuotai teikiamą kompleksinę pagalbą.

4.TARPINSTITUCINIO BENDRADARBIAVIMO, KOMPLEKSINIŲ PASLAUGŲ ŠEIMAI TEIKIMĄ KOORDINUOJANT TARPINSTITUCINIO BENDRADARBIAVIMO KOORDINAVIMO SPECIALISTUI, VERTINIMO TYRIMAS

Šiame skyriuje aprašyta kokybinio tyrimo metodologija, tyrimo, atlikto naudojant pusiau struktūrizuotą interviu instrumentą eiga bei organizavimas, atskleistos tiriamųjų charakteristikos. Įgyvendinant tyrimo tikslą analizuojami tarpinstitucinio bendradarbiavimo, kompleksinių paslaugų šeimai teikimą koordinuojant tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinavimo specialistui, vertinimo rezultatai.

4.1.TYRIMO IMTIES IR PAGRINDINIŲ CHARAKTERSTIKŲ APRAŠYMAS

Ištirti tarpinstitucinį bendradarbiavimą, kompleksinių paslaugų šeimai teikimą koordinuojant tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinavimo specialistui, naudojamas kokybinis tyrimas, pasitelkiant pusiau struktūruotą interviu tyrimui reikalingiems duomenims surinkti.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti tarpinstitucinio bendradarbiavimo pokyčius teikiant kompleksines paslaugas šeimai įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę Utenos rajono savivaldybėje.

Tyrimo metodas. Tyrimui reikalingiems duomenims surinkti darbo autorius atlieka kokybinį tyrimą. V. Žydzūnaitė, S. Sabaliauskas (2017) teigia, kad kokybiniam tyrimui būdingi reikalavimai sudaro galimybes pažinti įvairius socialinius procesus bei jų veikimą bei kaip įvairūs socialinių procesų dalyviai įsitraukia į šiuos procesus ir įtakoja veiklos rezultatus. Anot autorių, kokybinis tyrimas padeda susikcentruoti į žmonių patirtis įvairiuose tyrimui aktualiuose socialiniuose kontekstuose.

Tyrimo imtis – socialiniai darbuotojai tiesiogiai dirbantys su šeimomis, turintys ne mažesnę kaip 5 metų darbo su šeimomis patirtį. Nustatyti tiriamiesiems, kurie dalyvaus tyrime, panaudotas kriterinės atrankos tyrimo dalyvių atrankos būdas. Nustatyti kriterijai - socialinio darbuotojo pareigybė, ne mažesnė kaip 5 metų darbo patirtis darbe su šeimomis. Sąmoningai buvo pasirinkta apklausti tik Utenos mieste bei rajone dirbančius socialinius darbuotojus, kadangi tyrimo atlikimui aktuali Utenos rajono situacija. Imties dydis – 7 socialiniai darbuotojai. Toks imties dydis pasirinktas todėl, jog apklausus paskutinįjį tyrimo dalyvį, pastebėta, kad informacija kartojasi su ankstesnių apklausų gautais duomenimis. Tyrime dalyvavo socialiniai darbuotojai iš 5 skirtingų įstaigų įsikūrusių tiek Utenos mieste, tiek aplinkinėse seniūnijose, todėl tyrime dalyvavusių respondentų pateikti duomenys atspindi bendrą Utenos rajono situaciją.

Duomenų rinkimo instrumentas – pusiau struktūruotas interviu. Pusiau struktūruotas interviu buvo pasirinktas todėl, nes atlikus tyrimą buvo siekiama sužinoti kaip pasikeitė tarpinstitucinis bendradarbiavimas teikiant kompleksines paslaugas šeimai įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę, remiantis socialinių darbuotojų patirtimis. I. Gaižauskaitė, N. Valavičienė (2016) teigia, jog interviu, kaip duomenų rinkimo metodas sudaro galimybes įsigilinti į tyrime dalyvaujančių dalyvių perspektyvas bei surinkti unikalius duomenis. Interviu klausimai tyrimo dalyviams buvo siunčiami elektroniniu būdu iš anksto, kad jie turėtų galimybę susipažinti su klausimais. Interviu buvo atliekami tiesioginiu būdu, su kiekvienu atskirai suderinant patogų atsakymo laiką, atvykus į respondento darbo vietą.

Duomenims surinkti buvo naudojamas pusiau struktūruotas interviu (2 priedas). Pasirinktas pusiau struktūruotas interviu tipas, jog esant poreikiui, būtų galima tyrimo dalyviams užduoti papildomų klausimų, kurie suteiktų tyrimui gilumo. Klausimynas sudarytas iš 8 pagrindinių klausimų, skirtų socialiniams darbuotojams dirbantiems su šeimomis. Pagrįsti instrumento sudarymui, parengta instrumentarijaus struktūros pagrindimo lentelė (3 priedas). Klausimyną sudaro 5 klausimų blokai: kompleksinės pagalbos šeimai samprata; bendradarbiavimo vertinimas, organizuojant pagalbos šeimai procesą; koordinuotai teikiamos pagalbos samprata; teikiamos pagalbos šeimai vertinimas, savivaldybėje įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę; tarpinstitucinio bendradarbiavimo proceso tobulinimas.

Tyrimo organizavimas – Tyrimas vykdytas nuo 2018 m. sausio 31 d. iki vasario 26 d. Šiuo laikotarpiu buvo atliktos apklausos bei surinkti duomenys tyrimui. Pirmiausia buvo parengtas pusiau struktūruotas interviu klausimynas, klausimus suderinus su darbo vadove. Atsižvelgus į darbo vadovės pastabas, buvo patikslintos 1 ir 5 klausimų formuluotės, taip pat buvo parengtas instrumentarijaus struktūros pagrindimas. „Tik tinkamai suplanuota ir įgyvendinta apklausa leidžia surinkti pagrįstus ir patikimus duomenis“ (Gaižauskaitė, Mikėnė, 2014, p. 8).

Buvo apgalvota kaip vyks tyrimas, koku būdu: tiesiogiai, telefonu ar nuotoliniu, bus apklausiami respondentai. Nusprendus interviu atlikti tiesiogiai, su kiekvienu tyrimo dalyviu buvo suderintas jam patogus laikas bei vieta. Buvo suderinta tyrimą atlikti sausio pabaigoje – vasario mėnesį. Bendru sutarimu su tyrimo dalyviais buvo nutarta tyrimą vykdyti jų darbo vietose.

Anot V. Žydžiūnaitės (2011) vykdant kokybinį tyrimą raštiškas ar žodinis įstaigos vadovo sutikimas nėra reikalingas, jeigu tyrimo dalyviui neužduodami klausimai, kuriais būtų identifikuojamas įstaigos, kurioje jie dirba pavadinimas ar kita konkreti informacija susijusi su tyrimo dalyvio darbo vieta. Interviu klausimyno klausimai buvo suformuluoti taip, kad respondentams nereikėtų pateikti jokios konkrečios informacijos susijusios su įstaiga, kurioje jie dirba, tačiau dėl tyrimo atlikimo buvo suderinta su įstaigų vadovais bei gauti žodiniai jų sutikimai, kad tyrime galėtų dalyvauti įstaigos, kuriai jie vadovauja darbuotojai.

Kokybinis turinio (content) analizės metodas – Tyrimo metu gauti duomenys apdoroti pasitelkiant kokybinę turinio analizę, pateikti ir analizuojami bei apibendrinami. I. Gaižauskaitė, N. Valavičienė (2016) teigia, jog kokybinė turinio analizė atliekama visą tyrimo metu gautą medžiagą su kategorizuojant, kategorijoms suteikus specialius kodus. Anot autorių, šis metodas paremtas trimis bruožais: kokybinė turinio analizė padeda sumažinti turimos medžiagos kiekį; kokybinė turinio analizė pasižymi nuoseklumu; kokybinei turinio analizei būdingas lankstumas. Interviu metu gauti tyrimo duomenys analizuoti remiantis kokybinės turinio analizės metodu, kuomet gauta informacija suskirstyta į kategorijas, o šios į subkategorijas, pagrįstas citatomis iš respondentų atsakymų. Atliekant kokybinę turinio duomenų analizę, buvo išskirta 13 kategorijų ir 62 subkategorijos. Kiekvienam tyrimo dalyviui buvo suteikiami kodai. Kiekvienas interviu buvo įvardijamas raide „I“ (tai reiškia interviu) bei numeruojamas skaičiumi nuo 1 iki 7, pagal interviu atlikimo eiliškumą, kur 1 reiškia, jog interviu buvo atliktas pirmas, o 7 – kad paskutinis.

Tyrimo etika – socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis apklausoje, siekiant išanalizuoti tarpinstitucinio bendradarbiavimo pokyčius teikiant kompleksines paslaugas šeimai įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę Utenos rajono savivaldybėje, buvo vadovaujamosi šiais etikos principais:

- *Geranoriškumo principas* pagrįstas klausimynu, kuris sudarytas pagarbiu kreipimusi į tyrimo dalyvį. Klausimynas sudarytas taip, kad nebūtų pažeistas tyrimo dalyvių bei įstaigų kuriose dirba tyrime dalyvaujantys asmenys privatumo. Prieš pradėdant apklausą, dalyviai buvo informuoti, kad jų dalyvavimas tyrime yra laisvanoriškas.
- *Teisingumo principas* pagrįstas tuo, jog tiriamiesiems buvo pristatyta, kokiais kriterijais remiantis jie buvo atrinkti dalyvauti apklausoje. Respondentai įspėti, kad klausimyne pateikti klausimai suformuluoti taip, kad nebūtų galima identifikuoti tyrime dalyvavusių asmenų, taip pat, jog jų nuomonė bus pateikta kartu su kitų respondentų atsakymais, todėl tokiu būdu bus užtikrintas konfidencialumas.
- *Teisės gauti tikslią informaciją principas* įgyvendintas tyrimo dalyvius informavus apie tai, jog tyrimas atliekamas rašant magistrinį darbą tema „Tarpinstitucinio bendradarbiavimo įgyvendinimo analizė teikiant kompleksinę pagalbą šeimoms Utenos rajone“. Taip pat, tyrimo dalyviams buvo pranešta, kad tyrimo rezultatai bus panaudoti magistranto baigiamojo darbo tyrimo daliai, kur bus pateikti kartu su kitų tyrime dalyvavusių asmenų atsakymais. Respondentai buvo informuoti, kad tyrimo rezultatai bus pristatyti 2019 m. gegužės mėnesį baigiamųjų darbų gynimo metu. Taip pat, tyrime dalyvavę asmenys buvo įspėti, kad jiems pageidaujant, jie turės galimybę susipažinti su atlikto tyrimo rezultatais (Žydzžiūnaitė, 2011).

Tyrimo ribotumas – Tyrimas, siekiant išanalizuoti tarpinstitucinio bendradarbiavimo pokyčius teikiant kompleksines paslaugas šeimai įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę Utenos rajono savivaldybėje, atliktas remiantis socialinių darbuotojų patirtimis, todėl tyrimo rezultatus tiesiogiai įtakojo specialistų turima patirtis. Nuo to, kokia gili specialistų, dalyvavusių tyrime, patirtis apie tyrimo objektą, priklauso tyrimo rezultatų validumas.

4.2. UTENOS RAJONO SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ, DIRBANČIŲ SU ŠEIMOMIS, REZULTATŲ ANALIZĖ

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip organizuojamas kompleksinės pagalbos teikimas šeimai, kokie kompleksinės pagalbos šeimai privalumai bei su kokiais iššūkiais susiduriama kompleksinės pagalbos šeimai teikimo procese. Taip pat, tyrimo metu buvo siekiama atskleisti, koks socialinio darbuotojo vaidmuo bendradarbiavimo procese siekiant užtikrinti paslaugų šeimai kompleksiskumą bei kaip Utenos rajone vyksta bendradarbiavimo tarp skirtingų įstaigų bei specialistų, procesas: kokios įstaigos, kokiomis priemonėmis bendradarbiauja tarpusavyje; kaip tarpinstitucinį bendradarbiavimą Utenos rajone vertina socialiniai darbuotojai dirbantys su šeimomis. Tai leido atskleisti, kaip bendradarbiavimas įtakoja kompleksinės pagalbos šeimai teikimą bei kaip tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius paveikė bendradarbiavimo procesą Utenos rajone ir numatyti kokiomis priemonėmis būtų galima pagerinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą.

4.2.1. Kompleksinės pagalbos organizavimas Utenos rajone

Išanalizavus įvairius mokslinius šaltinius, teorinėje dalyje atskleista, kad kompleksinė pagalba suteikia balansą tarp įvairių sričių specialistų (socialinių ir švietimo įstaigų, sveikatos priežiūros institucijų) paslaugų teikimo šeimai ir lygiaverčio šeimos įsitraukimo į teikiamos pagalbos procesą (K. Kovaitė, 2016). Užtikrinti kompleksinių paslaugų teikimą, visoje Lietuvoje įgyvendinami kompleksinės pagalbos šeimai projektai, kurių tikslas sukurti kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai tinklą.

Pirmojoje tyrimo dalyje buvo siekiama sužinoti, kaip kompleksinės pagalbos teikimas šeimai organizuojamas Utenos rajone. Išskirta kokius privalumus specialistai pastebi kompleksinės pagalbos šeimai procese (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. Kompleksinės pagalbos šeimai privalumai

Kategorija	Subkategorija	Citata
Kompleksinės pagalbos privalumai	Pagalbos įvairiapusiškumas	<p>„<...>galima suteikti kuo įvairesnes paslaugas<...>“ (I – 1)</p> <p>„<...>sudaro galimybę šeimai gauti įvairiapusę pagalbą<...>“ (I – 5)</p> <p>„<...>šeima gali gauti daugiau paslaugų<...>“ (I – 6)</p> <p>„<...>užtikrinama įvairių paslaugų teikėjų pagalba šeimai.“ (I – 7)</p>

Pagalbą teikia savo srities žinovai	„Pats specialistas <...> gali numatyti kur jam trūksta žinių ir gali nukreipti.“ (I – 1) „<...> sudaro galimybes pažiūrėti į problemą plačiau, ne tik vieno specialisto, tačiau keletu specialistų akimis.“ (I – 4) „<...> pagalbą iš specialistų, kurie išmano savo sritį.“ (I – 5)
Pagalba teikiama visiems šeimos nariams	„<...> pagalba suteikiama visai šeimai <...>“ (I – 1) „<...> pagalba teikiama visai šeimai <...>, o ne pavieniui asmeniui atskirai.“ (I – 3) „<...> ji teikiama visai šeimai kartu <...>“ (I – 4)
Pagalba atitinkanti šeimos poreikius	„<...> gaunama pagalba ta, kurios reikia pagal poreikį.“ (I – 1) „<...> pagalba teikiama visai šeimai, atsižvelgiant į jos poreikius <...>“ (I – 3) „<...> užtikrina, kad teikiama pagalba atitiktų šeimos poreikius.“ (I – 7)
Globalesnis problemų sprendimas	„<...> plačiąja prasme sprendžiama problema, o ne tik tai vienas kažkoks tai sunkumas <...>“ (I – 1) „<...> ji sudaro galimybes pažiūrėti į problemą plačiau, ne tik vieno specialisto, tačiau keletu specialistų akimis.“ (I – 4) „Tai padeda į šeimos problemas pažvelgti plačiau <...>“ (I – 7)

Visi tyrime dalyvavę specialistai kompleksinės pagalbos šeimai procesą vertina teigiamai ir išskiria šiuos kompleksinės pagalbos privalumus: problema sprendžiama globalesniu požiūriu, užtikrinamas pagalbos įvairiapusiškumas, pagalba teikiama visiems šeimos nariams, atitinkanti jų poreikius. Teikiant kompleksinę pagalbą yra užtikrinamas pagalbos šeimai įvairiapusiškumas, kurią teikia savo srities žinovai: „<...> ji sudaro galimybę šeimai gauti įvairiapusę pagalbą iš specialistų, kurie išmano savo sritį (I – 5)“. Taip pat, tyrimo rezultatai atskleidė, kad kompleksinės paslaugos daro poveikį pagalbos šeimai procesui, kadangi atitinka klientų poreikius ir yra teikiamos visai šeimai: „<...> svarbu, kad pagalba teikiama visai šeimai, atsižvelgiant į jos poreikius <...> (I – 3)“. Siekdami užtikrinti kuo kokybiškesnę pagalbą klientams, specialistai pastebi, jog kompleksinė pagalba, teikiama skirtingų specialistų, sudaro galimybes į problemą pažvelgti plačiau: „<...> teikiant kompleksinę pagalbą yra užtikrinama įvairių paslaugų teikėjų pagalba šeimai. Tai padeda į šeimos problemas pažvelgti plačiau <...> (I – 7)“. Remiantis teorija, kompleksinės pagalbos teikimas geriausiai užtikrinamas dalyvaujant skirtingų profesijų atstovams, nes tai sudaro galimybes pasiekti optimaliausių rezultatų (F. Peterander, 2003). Apklausus tyrimo dalyvius, paaiškėjo, kad siekiant užtikrinti kompleksiškai teikiamą pagalbą šeimai, susiduriama su įvairiais iššūkiais, trikdančiais nuoseklų pagalbos teikimą bei norimo

rezultato pasiekimą: žmonių nusistatymu; klientų motyvacijos stoka; nežinojimu, kur kreiptis pagalbos; specialistų bei paslaugų trūkumu; glaudaus bendradarbiavimo stoka (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Iššūkiai su kuriais susiduria socialiniai darbuotojai, siekiant užtikrinti pagalbos šeimai kompleksiskumą

Kategorija	Subkategorija	Citata
Iššūkiai kylantis kompleksinės pagalbos teikimo procese	Žmonių nusistatymas	„<...>žmonių nusistatymas priimti ir kreiptis pagalbos<...>“ (I – 1) „<...>susiduriama su neigiamu žmonių požiūriu į tai.“ (I – 7)
	Motyvacijos stoka priimti pagalbą	„<...>mažas asmenų noras priimti pagalbą<...>“ (I – 2) „<...>šėimos nenoras užbaigti pradėtą kursą<...>“ (I – 3) „<...>klientų motyvacijos stoka priimti pagalbą ir ką nors keisti savo gyvenime.“ (I – 4) „<...>pas žmones trūksta noro eiti pas specialistus pagalbos<...>“ (I – 6)
	Glaudaus bendradarbiavimo trūkumas	„Dar iššūkis <...> paslaugas teikiančių specialistų bendradarbiavimo artumas <...>“ (I – 1) „<...>glaudesnio bendradarbiavimo tarp specialistų trūkumas<...>“ (I – 2)
	Specialistų trūkumas teikiant kompleksinę pagalbą	„<...>nėra didelis specialistų ratas, kuris teiktų kompleksinę pagalbą<...>“ (I – 1) „<...>įkalbėjus šeimą priimti pagalbą nėra kur juos nukreipti.“ (I – 4)
	Paslaugų trūkumas teikiant kompleksinę pagalbą	„<...>kartais yra pritrūkstama, pavyzdžiui, psichoterapijos paslaugų<...>“ (I – 1) „<...>kai kurių paslaugų manau trūksta Utenoje<...>“ (I – 4) „<...>labai trūksta paslaugų dėl priklausomybių gydymo <...> ir psichologo tiesiog<...>“ (I – 6) „<...>tenka susidurti su paslaugų trūkumu<...>“ (I – 7)
	Nežinojimas kur kreiptis dėl pagalbos	„Na galbūt ne visi žino kur kreiptis, aš manau.“ (I – 5) „Gal ir informacijos trūksta žmonėms <...> kur galima kreiptis pagalbos<...>“ (I – 6)

Iš tyrimo dalyvavusių socialinių darbuotojų atsakymų paaiškėjo, kad dažniausiai specialistai susiduria su klientų motyvacijos stoka priimti jiems siūlomą pagalbą, taip pat susiduriama su paslaugų Utenos rajone trūkumu. Tyrimo metu paaiškėjo, kad trūksta paslaugų priklausomybių turintiems klientams, smurtautojams: „<...>kai kurių paslaugų manau trūksta Utenoje, pavyzdžiui, kas liečia priklausomybių gydymą, darbą su smurtautojais (I – 4)“. Taip pat psichoterapijos bei psichologų teikiamų paslaugų: „<...>pritrūkstama, pavyzdžiui, psichoterapijos paslaugų Utenos rajone (I – 1)“. Paslaugų trūkumas daro neigiamą įtaką

kompleksinės pagalbos teikimui, kadangi vienas iš kompleksinės pagalbos bruožų – paslaugų prieinamumas. Nesant reikalingoms paslaugoms, neįmanoma užtikrinti kompleksinės pagalbos, atitinkančios šeimos poreikius. Tai apsunkina socialinių darbuotojų veiklą, kadangi tenka ieškoti reikalingų paslaugų aplinkiniuose rajonuose ir sugalvoti, kaip užtikrinti paslaugų prieinamumą klientui.

Tyrimo rezultatai atskleidė, jog teikiant kompleksinę pagalbą šeimai, kartais, pasigendama glaudaus bendradarbiavimo: „<...>iššūkis, manau, yra paslaugas teikiančių specialistų bendradarbiavimo artumas, kuris turėtų būti <...> (I – 1)“. Remiantis teorija, kompleksinės pagalbos teikimui bendradarbiavimas tarp specialistų yra būtinas aspektas, nes norint užtikrinti pagalbos kompleksiskumą privalomas planinis požiūris (K. Kovaitė, 2016). Tyrimo rezultatai atskleidė, kad tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra naudingas kompleksinės pagalbos teikimo procesui (žr. 3 lentelę).

3 lentelė. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarba kompleksinės pagalbos teikimo procesui

Kategorija	Subkategorija	Citata
Tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarba kompleksinės pagalbos teikimui	Dalijimasis informacija tarpinstituciniu lygmeniu	„<...>galima pasidalinti savo įžvalgomis<...>“ (I – 1) „<...>galima pasiskambinti, pasiteirauti ar nukreiptas klientas lankosi, kaip sekasi jam priimti pagalbą.“ (I – 4)
	Dalijimasis atsakomybe pagalbos šeimai procese	„<...>bendradarbiavimas <...> turi remtis <...> į savo profesinių kompetencijų ir galių pasidalinimą<...>“ (I – 1) „<...>dalintis atsakomybę teikiant pagalbą šeimai.“ (I – 4) „<...>specialistai, manau, turi turėti galimybę kreiptis į kitas institucijas, į kitus specialistus ir <...> ieškoti pagalbos ir kitose institucijose.“ (I – 5) „<...>padeda pasidalinti darbais su kitais specialistais.“ (I – 6)
	Galimybė sužinoti apie esamas įstaigas bei jose teikiamas paslaugas	„<...>dalyvauja kiti specialistai <...>, kurie pristato apie galimas paslaugas šeimai.“ (I – 3) „<...>labiau žinoma, kokios įstaigos bei kokie specialistai kokias paslaugas teikia<...>“ (I – 4)
	Galimybė suderinti specialistų veiksmus siekiant padėti šeimai	„<...>galima <...> numatyti tolimesnius, suderintus specialistų veiksmus.“ (I – 1) „<...>svarbu, <...> kad vieningai siektų bendro tikslo<...>“ (I – 7)
	Kokybiškesnė pagalba	„<...>jeigu bus <...> bendradarbiavimas labai tikėtinas ilgalaikis ir veiksmingas poveikis išsprendžiant šeimos problemas.“ (I – 1)

		<p>„<...>norint šeimai užtikrinti kokybišką pagalbą to negali padaryti vienas specialistas<...>“ (I – 4)</p> <p>„<...>reikalingi ir kiti specialistai į kuriuos galima kreiptis <...> ir tokiu būdu ta pagalba gaunasi efektyvesnė ir turbūt kokybiškesnė.“ (I – 5)</p> <p>„<...>bendradarbiaudamas gali priartinti žmogų prie jam reikalingos pagalbos, kas užtikrina geresnę pagalbą klientui.“ (I – 6)</p> <p>„<...>bendradarbiaudami tarpusavyje specialistai gali kokybiškai teikti kompleksinę pagalbą.“ (I – 7)</p>
--	--	--

Atsižvelgus į tyrimo rezultatus, galima išskirti, kad tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra svarbus kompleksinės pagalbos procesui, kadangi sudaro galimybes dalintis informacija bei atsakomybe teikiant kompleksinę pagalbą. Suteikia informacijos apie įstaigas teikiančias pagalbą bei pagalbos galimybes, kas palengvina socialiniams darbuotojams pagalbos teikimą šeimoms susidūrusioms su panašiais sunkumais, nes jau yra žinoma, kur galima nukreipti tokią šeimą pagalbos. Atsiranda galimybė teikti suderintą specialistų pagalbą, vienodai suvokiant šeimos problemą bei užsibrėžiant vieną, bendrą tikslą pagalbos šeimai procese. Taip pat, specialistų bendradarbiavimas užtikrina kokybiškesnę pagalbą klientui, kadangi tyrimo dalyviai nurodė, kad bendradarbiavimas įtakoja ilgalaikį bei veiksmingą poveikį išsprendžiant šeimos problemas.

Remiantis teorine medžiaga socialinių darbuotojų bendradarbiavimas su kitais specialistais pasireiškia specialistų tarpusavio priklausomybe bendrų tikslų siekime, kur kiekvienas specialistas turi savo vaidmenį, kurį tinkamai naudoja. Bendradarbiavimas remiasi principu, jog dirbdami drauge, specialistai gali nuveikti daugiau negu pavieniui bei įgyti naujos patirties. Bendradarbiavimas suteikia galimybę tinkamai įvertinti poreikį ir lanksčiai pasirinkti, kokie specialistai reikalingi konkrečios situacijos sprendimui bei bendradarbiaudami tarpusavyje specialistai dalinasi atsakomybe, kas palengvina pagalbos šeimai teikimą (L. R. Bronstein, 2003). Taigi bendradarbiavimas yra reikšmingas pagalbos teikimui, ypač kompleksinės, kadangi kaip teigia vienas iš tyrimo dalyvių: „*Norint padėti šeimai svarbus visų specialistų vieningas požiūris ir matymas tos pačios problemos, jeigu visi specialistai tikrai dirbs su savo sritim ir tarpusavyje nedarys pasitarimų darbinių, kad siekdami išspręsti problemą, tai pagalba bus neveiksminga (I – 1)*“.

Taigi apibendrinant galima teigti, jog kompleksinės pagalbos šeimai procesas vertinamas teigiamai. Tyrimo dalyviai nurodo ne vieną kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai privalumą, tačiau praktiškas tokios pagalbos užtikrinimas nėra lengvai įgyvendinamas, kadangi susiduriama su įvairiais iššūkiais, tokiais kaip: neigiamu žmonių nusistatymu; menka klientų motyvacija priimti

pagalbą; glaudaus bendradarbiavimo tarp skirtingų sričių specialistų trūkumu; specialistų bei pagalbos trūkumu siekiant užtikrinti teikiamos pagalbos šeimai kompleksiskumą bei informacijos trūkumu, nežinojimu kur kreiptis pagalbos. Atsižvelgiant į faktą, jog kaip sunkumą, tyrimo dalyviai įvardijo glaudaus bendradarbiavimo stoką, būtina pabrėžti, kad nesant bendradarbiavimui, neįmanoma užtikrinti kompleksinės pagalbos. Bendradarbiavimas būtinas ir naudingas kompleksinės pagalbos šeimai procesui, kadangi specialistų tarpusavio bendravimas bei vienodas situacijos supratimas užtikrina kokybiškesnę pagalbą ir įtakoja ilgalaikį bei veiksmingą poveikį siekiamam rezultatui – šeimos problemos išsprendimui.

4.2.2. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas: organizavimas ir įgyvendinimas

Antroje tyrimo dalyje siekiama atskleisti tarpinstitucinio bendradarbiavimo organizavimo procesus bei įgyvendinimą užtikrinant kompleksinės pagalbos šeimai teikimą Utenos rajone. Remiantis teorinėmis išvalgomis, pagalbai teikti subūrus skirtingose įstaigose dirbančių, skirtingos srities specialistų komandą galima suteikti kokybiškesnę ir kompleksiškesnę pagalbą. Tarpinstitucinės komandos subūrimas padeda problemą analizuoti įvairiapusiškiau, dalintis turimomis žiniomis bei įgūdžiais su kitais nariais ir užtikrinti apgalvotų sprendimų pagalbos šeimai procese priėmimą (A. Eitminavičiūtė ir kt., 2009). Tyrimo metu atskleista, kad socialiniai darbuotojai dalyvavę apklausoje, skirtingų įstaigų bei specialistų bendradarbiavimą taip pat vertina teigiamai, kaip svarbų ir net būtiną procesą: „<...>bendradarbiavimas yra svarbus ir teikiant pagalbą turi bendradarbiauti visi specialistai ir tai yra vienas iš svarbiausių dalykų (I – 1)“; „<...>bendradarbiavimas aš manau, kad yra būtinas, nes vienas specialistas turbūt visų problemų negali išspręsti<...>(I – 5)“. Tačiau tarpinstitucinio bendradarbiavimo įgyvendinimą Utenos rajone specialistai vertina skirtingai (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo įgyvendinimo Utenos rajone, teikiant kompleksinę pagalbą šeimai, vertinimas

Kategorija	Subkategorija	Citata
Tarpinstitucinio bendradarbiavimo Utenos rajone vertinimas	Bendradarbiavimas pagerėjo	„<...>bendradarbiavimas tarp <...> specialistų teikiant kompleksinę pagalbą šeimai vyksta, priekaištų jokių neturiu.“ (I – 3) „<...>atsiradus atvejo vadybai ir atsiradus tarpinstitucinio bendradarbiavimo specialistei, manau, kad tas bendradarbiavimo procesas Utenos rajone pagerėjo<...>“ (I – 4) „<...>bendradarbiavimas palengvina ir mūsų darbą<...>“ (I – 6)

	Paviršutiniškas	„<...>kartais pastebime, kad tas bendradarbiavimas vyksta subjektyviai<...>“ (I – 1) „<...>vertinčiau dviprasmiškai bendradarbiavimą su kitų įstaigų specialistais, nes <...> bendradarbiavimas vyksta paviršiumi tik<...>“ (I – 5)
	Nepakankamai sklandus	„<...>mano manymu, bendradarbiavimo mechanizmai nėra išstobulinti tiek, kad jie veiktų sklandžiai.“ (I – 2) „Vertinu ne kaip, manau jis galėtų vykti kur kas sklandžiau ir operatyviau<...>“ (I – 7)

Tyrimo rezultatai atskleidė, jog tarpinstitucinio bendradarbiavimo įgyvendinimas, teikiant kompleksinę pagalbą šeimai, vertinamas skirtingai. Tyrimo dalyviai pastebi, kad Utenos rajone vykstantis tarpinstitucinis bendradarbiavimas pagerėjo, kadangi, bendradarbiavimas tarp skirtingų įstaigų specialistų ir socialinių darbuotojų vyksta - esant poreikiui specialistai linkę padėti, bendradarbiauti. Tai, tyrimo dalyvių teigimu, pasireiškia galimybe susisiekti su kitų įstaigų darbuotojais, gauti reikiamą informaciją apie klientą, pasiteirauti kaip jam sekasi priimti pagalbą: <...> *specialistai yra linkę bendradarbiauti, esant poreikiui galima pasiskambinti, pasiteirauti ar nukreiptas klientas lankosi, kaip sekasi jam priimti pagalbą (I - 4)*“. Taip pat, tuo, jog galima pasidalinti atsakomybe bei įsipareigojimais su kitais specialistais, savo srities žinovais, kas palengvina socialinių darbuotojų darbą, kadangi klientai kreipiasi ne tik socialiniais klausimais, kuriems spręsti socialiniams darbuotojams pritrūksta žinių bei kompetencijos: „<...> *sunku padėti visiems žmonėms, kurie kreipiasi tikrai ne vien dėl socialinių problemų, tai bendradarbiavimas palengvina ir mūsų darbą, padeda pasidalinti darbais su kitais specialistais (I – 6)*“.

Tarpinstitucinio bendradarbiavimo įgyvendinimas, taip pat, vertinamas paviršutiniškai, kadangi pasitaiko atveju, kuomet bendradarbiavimas su kitais specialistais vyksta subjektyviai. Tokį savo vertinimą tyrimo dalyviai grindžia tuo, jog kartais bendradarbiavimas yra aktualus tik jiems, kaip socialiniams darbuotojams, dirbantiems su šeima, todėl yra keblu kurti bendradarbiavimo santykius su kitais specialistais, nes jie neįaučia atsakomybės konkrečiu atveju ir dėl to nėra linkę prisiimti įsipareigojimų: „<...> *kartais pastebime, kad tas bendradarbiavimas vyksta subjektyviai, svarbu tiems, kam jis reikalingas tuo metu (I - 1)*“. Taip pat, bendradarbiavimas varžomas konfidencialumo bei asmens duomenų apsaugos: „<...> *bendradarbiavimas vyksta paviršiumi tik, nes yra dabar tos duomenų apsaugos, o ir apskritai konfidencialumas privalomas, tai sudėtinga bendradarbiauti, kuomet yra tam tikri suvaržymai dėl informacijos pasidalinimo (I – 5)*“.

Tarpinstitucinį bendradarbiavimą, tyrimo dalyviai, taip pat, vertina nepakankamai sklandžiu. Taip bendradarbiavimą tarp skirtingų institucijų įvertinę tyrimo dalyviai tai grindžia tuo, jog jų pastebėjimais, bendradarbiavimą trikdo paties proceso mechanizmų trūkumai bei

biurokratija, dėl to bendradarbiavimas nevyksta sklandžiai: „<...>mano manymu bendradarbiavimo mechanizmai nėra išstbulinti tiek, kad jie veiktų sklandžiai. Bendradarbiavimas suvaržytas biurokratija (I – 2)“. Tyrimo rezultatai atskleidžia formalaus bendradarbiavimo pobūdį. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas įgyvendinamas formaliai: rašant raštus bei atsakinėjant į juos: „<...> bendradarbiavimas vyksta <...> raštais (I – 5)“, taip pat organizuojant oficialius renginius, kurių metu stengiamasi kurti ryšius su kitomis įstaigomis: „turime pora renginių, kurie organizuojami mūsų įstaigos jau metai iš metų, tai tų renginių pagalba taip pat stengiamės kurti ryšius su kitomis įstaigomis (I – 7)“. Tai specialistai, dalyvavę tyrime, vertina neigiamai, nes jų nuomone formalaus bendradarbiavimo procedūros atima daug laiko bendradarbiavimo procesuose: „<...>bendradarbiavimas vyksta per raštų rašymą su visais jų terminais, kas atima daug laiko (I – 2)“. Taip pat, tarpinstitucinio bendradarbiavimo įgyvendinimą apsunkina struktūros trūkumas. Anot tyrime dalyvavusio specialisto, trūksta bendradarbiavimo tarp įstaigų struktūros, nėra aišku kaip turėtų vykti bendradarbiavimas tarp įstaigų, kokios įstaigos ir kokia informacija turėtų keistis tarpusavyje: „Bendradarbiavimas bei jo procesai tarp įstaigų, rajono mastu, jokiais priemonėmis nėra apibrėžti, tai ir turime tuomet ką turime, vieną įstaigą informacija pasiekė, kitos ne, viena įstaiga ėmėsi kažkokių veiksmų, kita ne (I – 7)“.

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti, kokiais priemonėmis įgyvendinamas bendradarbiavimas tarp įstaigų. Apklausos rezultatai atskleidė, kad pagrindinė bendradarbiavimo priemonė yra telefonas. Dauguma tyrime dalyvavusių specialistų nurodė, kad su kitų įstaigų specialistais bendrauja telefonu. Telefonu susisiekiama su kitų įstaigų specialistais jeigu reikia susitarti dėl pagalbos klientui teikimo: „<...> kai klientui, manome, kad reikia be mūsų dar kitų paslaugų, tiesiog susisiekiame telefonu <...> (I – 2)“. Taip pat, į kitas įstaigas kreipiamasi telefonu norint gauti reikiamos informacijos ar pasidalinti turima informacija su specialistais bei siekiant palaikyti ryšį su kitais pagalbos teikėjais, kurių paslaugas gauna socialinio darbuotojo kuruojama šeima: „<...>„nukreipus šeimą pas kitus specialistus <...> nuolat palaikome ryšį <...>, skambiname telefonu <...> (I – 3)“.

Kita bendradarbiavimo forma yra bendravimas internetu bei dalyvavimas arba tarpinstitucinių susitikimų inicijavimas. Bendradarbiavimą internetu, tyrime dalyvavę specialistai, apibūdina kaip bendravimą su kitų įstaigų specialistais elektroniniu paštu. Taip pat, bendradarbiavimas internetu suvokiamas, kaip galimybė naršyti kitų įstaigų internetinėse svetainėse, jose rasti reikiamus kontaktus, paslaugas bei kitokią naudingą informaciją: „<...>informaciją apie galimas paslaugas randame internetinėse svetainėse (I – 3).“ Tuo tarpu tarpinstituciniai susitikimai yra organizuojami siekiant susitikti su specialistais teikiančiais paslaugas šeimai, norint pasidalinti išvalgomis, įsipareigojimais, nusimatyti vienodas darbo su

konkrečia šeima gaires: „Mūsų įstaigoje labai dažnai darom susitikimus su specialistais, kurie dirba su ta šeima. <...>visi susėdę ir siekdami bendro tikslo, kaip padėti šeimai, kalbamės, kas yra kiekvieno profesinėje galioje, ką jisai gali padaryti ir kokius sunkumus mato (I – 1).“

Tyrimo rezultatai atskleidė, kokios įstaigos yra linkusios bendradarbiauti kompleksinės pagalbos šeimai teikimo procese (žr. 5 lentelę).

5 lentelė. Įstaigos, dalyvaujančios bendradarbiavimo procese, siekiant užtikrinti paslaugų šeimai kompleksiskumą

Kategorija	Subkategorija	Citata
Įstaigos, dalyvaujančios bendradarbiavimo procese, siekiant užtikrinti paslaugų šeimai kompleksiskumą	VTAS	„Tai gali būti <...> ir vaikų teisių atstovai<...>“ (I – 1) „<...>dalyvauja kiti specialistai iš <...> VTAS<...>“ (I – 3) „<...> glaudžiai bendradarbiauja su įvairiomis <...> įstaigomis ir institucijomis, tokiomis kaip VTAS<...>“ (I – 5)
	Švietimo įstaigos	„Tai gali būti ir ugdymo įstaigos<...>“ (I – 1) „<...>dalyvauja <...> specialistai iš mokyklų, darželių<...>“ (I – 3) „<...>kitų įstaigų, teikiančių paslaugas šeimai, švietimo <...> atstovai.“ (I – 4) „<...>bendradarbiauja su įvairiomis <...> įstaigomis ir institucijomis, tokiomis kaip <...> švietimo įstaigos, nuo darželių iki mokyklų<...>“ (I – 5)
	Sveikatos priežiūros įstaigos	„<...>dalyvauja kiti specialistai iš <...> kartais sveikatos priežiūros įstaigų<...>“ (I – 3) „<...>bendradarbiauja su įvairiomis <...> įstaigomis ir institucijomis, tokiomis kaip <...> pirminės sveikatos priežiūros centras<...>“ (I – 5)
	Užimtumo tarnyba	„<...>darbo biržos atstovai“ (I – 1) „<...>bendradarbiauja su įvairiomis <...> įstaigomis ir institucijomis, tokiomis kaip <...> užimtumo tarnyba<...>“ (I – 5)
	Nevyriausybinių organizacijų	„<...>bendradarbiauja tiek su nevyriausybėmis organizacijomis<...>“ (I – 2) „<...>dalyvauja kiti specialistai iš <...> nevyriausybinių organizacijų<...>“ (I – 3)
	Vaikų dienos centrai	Tai gali būti <...> vaikų dienos centrų, tai, kas yra susiję su šeima<...>“ (I – 1) „<...>dalyvauja kiti specialistai iš <...> vaikų dienos centrų“ (I – 3)

Tarpinstituciniam bendradarbiavimui būdingas skirtingose įstaigose dirbančių specialistų bendravimas, telkiamasis į komandas. Visuomenėje vyraujančių problemų kompleksiskumas, reikalauja kompleksinės pagalbos teikimo. Tik tarpusavyje bendradarbiaudami įvairių sričių specialistai, gali užtikrinti kompleksiskai teikiamą pagalbą. Išanalizavus tyrimo rezultatus, galima teigti, jog į bendradarbiavimo procesą, siekiant užtikrinti kompleksinės pagalbos šeimai teikimą

labiausiai įsitraukia švietimo įstaigos: ikimokyklinio ugdymo įstaigos, mokyklos. Galima daryti prielaidą, jog tai įtakoja tiesioginis specialistų, dirbančių švietimo įstaigose, kontaktas su šeima. Susidūrę su vaikų, lankančių ugdymo įstaigą problemomis, švietimo įstaigų specialistai yra suinteresuoti tas problemas spręsti, tačiau dėl turimų menkų išteklių pagalbai teikti, ugdymo įstaigos linkusios bendradarbiauti su kitais specialistais, siekiant padėti vaikui bei šeimai. Tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai, nurodė, jog bendradarbiavimo procese, taip pat, dalyvauja vaiko teisių apsaugos, sveikatos priežiūros įstaigų, užimtumo tarnybos, nevyriausybinų organizacijų, vaikų dienos centrų specialistai. Keletas tyrimo dalyvių paminėjo savivaldybę bei seniūnijas, kaip tarpinstitucinio bendradarbiavimo dalyves: <...> *dažnai turime reikalų savivaldybėje, <...> tai su socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus vedėja turime neblogą santykį, esant poreikiui tikrai daug padeda (I – 4)*. Kitaip tariant, bendradarbiauti yra linkusios įstaigos bei institucijos, turinčios kontaktą su šeima, arba pagalbą šeimai teikiančios institucijos, turinčios interesą padėti šeimai išspręsti kilusius sunkumus.

Socialiniai darbuotojai, dirbantys su šeimomis, dažniausiai, yra artimiausi šeimai specialistai, turintys geriausią kontaktą su šeima. Tačiau siekdamį atliepti visus šeimos poreikius reikiamai pagalbai, socialiniai darbuotojai privalo ieškoti ir kitų pagalbos teikėjų, išmanančių savo sritį, tokiu būdu užtikrinant šeimai kompleksinę pagalbą. Dėl šios priežasties, bendradarbiavimo su kitomis įstaigomis iniciatoriais, dažniausiai tampa, būtent, socialiniai darbuotojai. Tyrimo rezultatai atskleidė, koks yra socialinių darbuotojų vaidmuo, bendradarbiavimo su kitose įstaigose dirbančiais specialistais procese (žr. 6 lentelę).

6 lentelė. Socialinio darbuotojo vaidmuo tarpinstitucinio bendradarbiavimo procese, siekiant užtikrinti kompleksinę pagalbą

Kategorija	Subkategorija	Citata
Socialinio darbuotojo vaidmuo tarpinstitucinio bendradarbiavimo procese, siekiant užtikrinti kompleksinę pagalbą	Tarpininko vaidmuo	<p>„<...>jeigu klientui reikia kitų paslaugų, kurių mes negalime suteikti, tai mes <...> tarpininkaujam ir ieškom<...>“ (I – 2)</p> <p>„Socialinio darbuotojo vaidmuo – tarpininkavimas, kaip tarpininko<...>“ (I – 3)</p> <p>„<...>mano dažniausiai vaidmuo toks lyg ir tarpininkės tampa.“ (I – 4)</p> <p>„<...>daugiausia turbūt kaip tarpininkas<...>“ (I – 5)</p> <p>„<...>mano kaip socialinės darbuotojos vaidmuo bendradarbiavimo procese tai yra <...> tarpininkavimas<...>“ (I – 6)</p> <p>„<...>kaip tarpininkę, kuri tarpininkauja tarp klientų ir kitų įstaigų<...>“ (I – 7)</p>
	Organizatoriaus vaidmuo	<p>„Tai mano vaidmuo organizuoti<...>“ (I – 1)</p> <p>„<...>būna, kad inicijuoju pati specialistų susitikimą<...>“ (I – 4)</p>

Įgalintojo vaidmuo	<p>„<...>mes turime tarpininkauti ir tuo pačiu įgalinti šeimą.“ (I – 3)</p> <p>„<...>taip pat, reikia nuolat dirbti ir su klientu vis jį motyvuoti, skatinti priimti pagalbą<...>“ (I – 4)</p> <p>„<...>padėti, sau, žmogus gali pats, tiesiog jį reikia suaktyvinti, pastiprinti<...>“ (I – 5)</p> <p>„<...>mano kaip socialinės darbuotojos vaidmuo bendradarbiavimo procese tai yra <...> motyvavimas naudotis paslaugomis.“ (I – 6)</p>
Informacijos teikėjo vaidmuo	<p>„Man tenka <...> susižinoti reikiamą informaciją, <...> tuomet klientui viską papasakoti<...>“ (I – 4)</p> <p>„<...>mano kaip socialinės darbuotojos vaidmuo bendradarbiavimo procese tai yra informavimas<...>“ (I – 6)</p>
Pagalbos telkėjo vaidmuo	<p>„<...>mano vaidmuo <...> telkti pagalbą<...>“ (I – 1)</p> <p>„Save pastebiu kaip specialistę, kuri suburia pagalbos teikėjus spręsti problemai.“ (I – 7)</p>

Apklausoje dalyvavusių, socialinių darbuotojų teigimu, jų vaidmuo bendradarbiavimo su kitų įstaigų specialistais procese pasireiškia kaip tarpininko, organizatoriaus, įgalintojo, informacijos bei pagalbos teikėjo. Tyrime dalyvavę specialistai paminėjo, kad bendradarbiaudami su kitomis įstaigomis jie užima tarpininko, tarp kitose įstaigose dirbančių specialistų bei kliento, poziciją. Susiduriant su klientų motyvacijos problema priimti pagalbą, socialiniai darbuotojai, siekdami užtikrinti pagalbos prieinamumą, ypač, menkai motyvuotiems klientams, savo iniciatyva, pasitarę su klientu, suderina vizitus pas reikiamus specialistus, esant poreikiui palydi šeimą. Taip pat, tyrimo dalyviai paminėjo, kad bendradarbiavimo procese, jų paskirtis įgalinti klientą, kiek įmanoma, pagal jo gebėjimus, savarankiškai spręsti savo problemas. Siekiant užtikrinti sklandų bendradarbiavimą su kitomis institucijomis, pirmiausia, svarbu užtikrinti bendradarbiavimą su klientu, kuriam reikalinga pagalba. Tik tuomet, kai klientas bendradarbiauja su socialiniu darbuotoju, šis, gali nukreipti klientą pas kitus pagalbos teikėjus, taip sudarydamas sąlygas, klientui pačiam priimti atsakomybę savo problemų sprendime. Remiantis teorija, darbas, su skirtingomis įstaigomis bei jų atstovais, įpareigoja socialinius darbuotojus gilintis į tarpinstitucinio bendradarbiavimo procesą, kuris siejasi ir su pačių socialinių darbuotojų profesine raida. Kitaip tariant, bendradarbiaudami su kitų sričių specialistais, socialiniai darbuotojai tobulėja profesine prasme, o tai teigiamai įtakoja ir jų teikiamos pagalbos klientui kokybę (A. Petrauskienė, 2011).

Apibendrinant galima teigti, kad tarpinstitucinio bendradarbiavimo įgyvendinimas Utenos rajone vertinamas skirtingai, kadangi pastebima trūkumų: biurokratijos suvaržymai; neištobulinti bendradarbiavimo mechanizmai; struktūros stoka, kurie trikdo nuoseklų bendradarbiavimą tarp įstaigų. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas Utenos rajone įgyvendinamas tokiomis priemonėmis kaip telefonas; internetas; oficialūs susitikimai, renginiai, raštai. Bendradarbiavimo procese

dalyvaujančios įstaigos yra vaiko teisių apsaugos tarnyba; ugdymo, sveikatos priežiūros įstaigos, vaikų dienos centrai, užimtumo tarnyba. Pastebėta, kad labiausiai bendradarbiauti linkusios įstaigos, yra tos, kurios turi kontaktą su šeima, todėl yra suinteresuotos dalyvauti pagalbos šeimai procese. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad didelę įtaką bendradarbiavimui turi socialinis darbuotojas. Šis specialistas yra arčiausiai šeimos, todėl, būtent jis yra labiausiai suinteresuotas burti tarpinstitucinę bendradarbiavimo komandą, siekiant užtikrinti, kad šeima gautų kompleksinę pagalbą, atitinkančią jos poreikius.

4.2.3. Koordinavimo įtaka bendradarbiavimo, tarp skirtingų įstaigų procesui, siekiant užtikrinti pagalbos šeimai kompleksiskumą

Trečiojoje tyrimo dalyje siekiama atskleisti koordinavimo įtaką bendradarbiavimo, tarp skirtingų įstaigų, procesui, siekiant užtikrinti pagalbos šeimai kompleksiskumą. Kaip teigia vienas tyrimo dalyvių, kalbant apie kokybiškos kompleksinės pagalbos šeimai užtikrinimą: „<...> *jeigu bus koordinavimas ir bendradarbiavimas labai tikėtinas ilgalaikis ir veiksmingas poveikis išsprendžiant šeimos problemas (I – 1)*“. Pagalbos koordinavimas yra neatsiejamas nuo bendradarbiavimo. Siekiant užtikrinti nuoseklią ir efektyvią kompleksinę pagalbą šeimai, svarbus, skirtingų įstaigų bendradarbiavimas, koordinuojamas vieno asmens, specialisto, lyderio, kuris prisiima atsakomybę už konkretų atvejį.

Tyrimo metu, buvo siekiama išsiaiškinti, kokie specialistai, Utenos rajone, prisiima pagalbos šeimai koordinavimą. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad koordinavimo procesą vykdantys specialistai yra socialiniai darbuotojai: „*Socialinis darbuotojas <...> koordinuoja visas paslaugas <...> (I – 1)*“; atvejo vadybininkai: „<...> *jei šeimai pritaikoma atvejo vadyba tai tada koordinavimą perima vadybininkė <...> (I – 6)*“; taip pat tarpinstitucinis bendradarbiavimo koordinatorius: „<...> *yra tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius, kuris yra atsakingas už koordinuotai teikiamą pagalbą <...> (I – 1)*“. Tyrimo duomenys rodo, kad, taip yra todėl, jog pagalbos šeimai koordinavimas Utenos rajone vyksta keliais lygmenimis: „*Koordinavimas vyksta dabar sakyčiau keliais lygmenimis: neoficialiai, oficialiai žemesniu lygmeniu ir oficialiai aukštesniu lygmeniu (I – 7)*“. Pagalbos šeimai koordinavimas neoficialiu lygmeniu įgyvendinamas socialinių darbuotojų, kurie kuruodami savo šeimas, savaime atsako už pagalbos joms teikimą. Pagalbos koordinavimas oficialiu, specialistų lygmeniu, užtikrinamas įgyvendinant atvejo vadybą, kuomet peržiūros metu yra kviečiami įvairių Utenos rajono, paslaugas teikiančių įstaigų atstovai, kurie prisiima tam tikrus įsipareigojimus pagalbos šeimai procese, tačiau pats pagalbos koordinavimas užtikrinamas atvejo vadybininkų. Pagalbos koordinavimas oficialiu, instituciniu lygmeniu, įgyvendinamas kuruojant rajone esančias įstaigas. Už tai

atsakingas tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius, kuris pagal poreikį inicijuoja tarpinstitucinius susitikimus, pirmininkauja vaiko gerovės komisijos posėdžių metu, kurių dalyviai – paslaugas teikiančių įstaigų vadovai.

Daugumai tyrime dalyvavusių dalyvių pasisakius, jog socialiniai darbuotojai yra atsakingi už pagalbos šeimai koordinavimo procesą, galima išskirti pagrindines jų funkcijas užtikrinant koordinuotai teikiamą kompleksinę pagalbą klientui (žr. 7 lentelę).

7 lentelė. Socialinio darbuotojo funkcijos pagalbos šeimai koordinavimo procese

Kategorija	Subkategorija	Citata
Socialinio darbuotojo funkcijos pagalbos šeimai koordinavimo procese	Informacijos rinkimas	„Socialinis darbuotojas <...> gali <...> kalbėdamas su klientu surinkti informaciją ar jam pavyko pasiekti išsikeltas tikslas<...>“ (I – 1) „<...>susitinki su šeima <...>, surenki informaciją apie esamą situaciją<...>“ (I – 5)
	Specialistų pagalbos reikalingos šeimai numatymas	„<...>kartu su šeima nusistatydavome, kokios pagalbos jai reikia<...>“ (I – 3) „<...>numatyti, kokius specialistus dar reikalinga įtraukti į pagalbos procesą<...>“ (I – 4) „<...>į pagalbos planą dažnai įtraukiamos ir kitos įstaigos bei jose dirbantys specialistai.“ (I – 5)
	Pagalbos plano šeimai sudarymas	„<...>susikurdavome pagalbos planą<...>“ (I – 3) „turėdavome kartu su šeima sudaryti pagalbos planą“ (I – 4) „<...>tuomet kartu sudaromas pagalbos planas šeimai.“ (I – 5) „<...>sudarinėjame pagalbos planus<...>“ (I – 6) „Socialinis darbuotojas organizuoja pagalbą šeimai<...>“ (I – 7)
	Šeimos įgalinimas spręsti savo problemas	„<...>dirbame su šeima, jos motyvavimu<...>“ (I – 3) „<...>stengiasi įgalinti klientą išspręsti savo problemas.“ (I – 7)
	Pagalbos proceso stebėjimas	„<...>gali pasiskambinti specialistui, paklausti ar pasisekė<...>“ (I – 1) „<...>mums tekdavo stebėti ar šeima laikosi plane numatytų įsipareigojimų<...>“ (I – 3) „<...>stebėti kaip šeima sekasi laikytis plano<...>“ (I – 5) „<...>sudarinėjame pagalbos planus, stebime kaip šeima jį vykdo.“ (I – 6)
	Bendradarbiavimas su kitais specialistais	„<...>bendradarbiaujantis ryšys su kitais pagalbos specialistais<...>“ (I – 1) „<...>specialistai <...> bendradarbiauja tarpusavyje<...>“ (I – 2)

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys su šeimomis, koordinuotą kompleksinę pagalbą joms užtikrina surenkant reikalingą informaciją; nustatant šeimai reikalingą specialistų pagalbą; sudarant pagalbos planą; įgalinant šeimą ar klientą prisiimti

atsakomybę savo problemų sprendime, priimti siūlomą pagalbą; stebint pagalbos šeimai įgyvendinimą bei bendradarbiaujant su kitais specialistais. Tyrime dalyvavę specialistai nurodė, jog koordinavimą įgyvendina stebint pagalbos procesą bei numatant reikalingų specialistų pagalbą šeimai. Užtikrinti kokybišką kompleksinę pagalbą šeimai, neužtenka į pagalbos procesą įtraukti kitų sričių specialistų. Svarbu ne tik suburti tarpinstitucinę komandą, tačiau ir koordinuoti komandos funkcionavimą, stebėti kaip specialistams sekasi teikti pagalbą, kaip šeimai sekasi priimti pagalbą, kaip sekasi siekti užsibrėžto tikslo, spręsti problemas. Anot A. Petrauksienė, L. Daunoraitė (2009), socialiniam darbuotojui, kaip koordinatoriui, svarbu koordinuoti kliento, jo artimųjų, įvairių veiklos sričių specialistų bei bendruomenės pastangas. Koordinuojant paslaugas šeimai svarbus artimas ryšys tiek su pačiu klientu, tiek su pagalbą teikiančiais specialistais: „<...>visą laiką yra artimas ryšys su klientu, profesionalus ir bendradarbiaujantis ryšys su kitais pagalbos specialistais <...> (I – 1)“.

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti, su kokiais sunkumais tenka susidurti koordinuotai teikiamos pagalbos šeimai procese. Rezultatai atskleidė, kokie sunkumai kyla koordinuojant kompleksinę pagalbą šeimai (žr. 8 lentelę).

8 lentelė. Sunkumai kompleksinės pagalbos šeimai koordinavimo procese

Kategorija	Subkategorija	Citata
Sunkumai kompleksinės pagalbos šeimai koordinavimo procese	Trūksta konkretumo kas atsakingas už atvejų koordinavimą	„<...>kartais yra pametama, kas visgi veda konkrečių atvejų.“ (I – 4) „Tik kartais svarstau, kad kas turėtų visgi tą atvejį vesti<...>“ (I – 5) „Trūksta aiškumo, kas visgi atsakingas už koordinavimą.“ (I – 6) „<...>atrodo, kad niekas taip ir nėra konkrečiai atsakingas už konkrečių atvejų.“ (I – 7)
	Įsipareigojimų vengimas	„<...>šeima ir kartais netgi ir specialistai visgi vengia prisiimti įsipareigojimus.“ (I – 3) „<...>pasitaiko, kad specialistai gražiai atsako, nes nenori užsikrauti<...>“ (I – 5)
	Atvejo vadybos ir koordinuotos pagalbos dubliavimas	„<...>vaiko gerovės komisijoje <...> siūlomos paslaugos kartais dubliuojasi su paslaugomis, kurios pasiūlytos atvejo vadybos posėdyje.“ (I – 3) „<...>kartais susidubliuoja <...> atvejo vadyba su koordinuota pagalba šeimai<...>“ (I – 4) „<...>koordinavimas vyktų tinkamiau jei nebūtų dubliavimosi tarp atvejo vadybos proceso ir koordinuotos pagalbos.“ (I – 6)
	Per ilgi terminai įsipareigojimams įvykdyti	„<...>nes labai skiriami ilgi terminai užduotims įvykdyti<...>“ (I – 1) „<...>šeimoms skiria ilgus terminus vykdyti įsipareigojimams<...>“ (I – 7)

Jaučiama tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus kontrolė, o ne pagalba	„<...>tačiau daugiau reaguojama, domimasi kaip vienu ar kitu atveju buvo išspręsta problema.“ (I – 6) „<...>susidaro įspūdis, kad koordinatorė siekia ne pagalbėti, bet tik pakontroliuoti mus.“ (I – 7)
Nuoseklumo koordinavimo procese trūkumas	„<...>aš tame nematau jokio<...> nuoseklumo<...>“ (I – 2) „<...>koordinavimo procesas <...> nelabai nuoseklus<...>“ (I – 7)

Remiantis tyrimo rezultatais, galima apibendrinti, kad siekiant užtikrinti koordinuotai teikiamas paslaugas šeimai, susiduriama su tokiais sunkumais kaip įsipareigojimų vengimu; nuoseklumo pagalbos procese trūkumu; konkretumo, kas atsakingas už atvejį, trūkumu; ilgais terminais įsipareigojimams įvykdyti; tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus kontrole, o ne pagalba. Taip pat, pasitaiko atvejo vadybos bei koordinuotai teikiamos pagalbos dubliavimosi atvejų. Tyrime dalyvavę specialistai nurodė, kad nuosekliam koordinavimui trūksta konkretumo, kadangi yra nemažai pagalbos šeimai teikėjų, taip pat ir pagalbą šeimai koordinuojančių asmenų. Nuo 2016 metų savivaldybėje įdarbintas tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius, kuris atsakingas už koordinuotą pagalbą šeimai. Nuo liepos 1 dienos, įvykus vaiko teisių apsaugos pertvarkai, savivaldybėse atsirado atvejo vadybininkai, kurie koordinuoja pagalbą šeimoms. Anot tyrimo dalyvių, trūksta aiškumo, kas konkrečiu atveju yra atsakingas už atvejo koordinavimą, jų nuomone iš daugybės specialistų didesnė žala, nei nauda, nes pasigendama nuoseklaus koordinavimo proceso: „<...>koordinavimą, koks dabar yra mūsų savivaldybėje aš vertinu neigiamai, primena man patarlę – „daug auklių, vaikas be galvos“ tai ir pas mus kažkas panašaus šiuo metu vyksta su koordinavimu (I – 7)“. Tai įrodo ir atvejo vadybos bei koordinuotos pagalbos šeimai dubliavimasis. Tyrimo dalyviai nurodo, kad pasitaiko atvejų, kuomet šeimai buvo teikiama ir koordinuota pagalba ir atvejo vadyba: „<...>koordinavimas vyktų tinkamiau jei nebūtų dubliavimosi tarp atvejo vadybos proceso ir koordinuotos pagalbos (I – 6)“. Tokie atvejai neigiamai įtakoja klientų požiūrį į pagalbos procesą.

Apibendrinant galima pabrėžti, kad koordinavimas ir bendradarbiavimas yra vienas nuo kito priklausantys procesai, kadangi teikiant kompleksinę pagalbą šeimai, svarbus, skirtingų įstaigų bendradarbiavimas, koordinuojamas vieno asmens, siekiant išspręsti konkrečią problemą ar situaciją. Utenos rajone pagalbos šeimai koordinavimą įgyvendina socialiniai darbuotojai, atvejo vadybininkai bei tarpinstitucinis bendradarbiavimo koordinatorius, kadangi atsižvelgiant į tyrimo dalyvio pastabą, koordinavimas vyksta keliais lygmenimis. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad įgyvendinant koordinavimo procesą Utenos rajone susiduriama su sunkumais: įsipareigojimų vengimu, nuoseklumo, konkretumo trūkumu, ilgais terminais įsipareigojimams įvykdyti,

koordinuotai teikiamos pagalbos dubliavimusi, kurie varžo bei trikdo nuoseklų koordinuotai teikiamos kompleksinės pagalbos šeimai teikimą.

4.2.4. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybės įvedimo savivaldybėje įtaka tarpinstitucinio bendradarbiavimo procesui Utenos rajone, teikiant kompleksines paslaugas šeimai

Ketvirtojoje tyrimo dalyje siekiama atskleisti kaip tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybės savivaldybėje įvedimas paveikė tarpinstitucinį bendradarbiavimą bei kompleksinės pagalbos šeimai teikimą Utenos rajone. Atsižvelgiant į tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybės apraše nurodytas šio specialisto funkcijas, tyrimo metu, buvo siekiama išsiaiškinti, kokius pokyčius tarpinstitucinio bendradarbiavimo procese, įtakojo savivaldybėje įvesta tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybė (žr. 9 lentelę).

9 lentelė. Pokyčiai tarpinstitucinio bendradarbiavimo procese, savivaldybėje įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę

Kategorija	Subkategorija	Citata
Pokyčiai tarpinstitucinio bendradarbiavimo procese, savivaldybėje įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę	Atsirado specialistas su kuriuo galima pasikonsultuoti	„<...>gali suformuluoti klausimą ir jisai pagal savo kompetenciją gali tau parengti atsakymą<...>“ (I – 1) „<...>gali atsakyti į reikalingus klausimus susijusius su pagalbos šeimai organizavimu.“ (I – 3) „<...>galima su ja pasikonsultuoti<...>“ (I – 4)
	Specialistų sutelkimas problemai spręsti	„<...>jisai sutelkia visus specialistus problemai spręsti<...>“ (I – 1) „<...>būna tarpinstituciniai susitikimai, kuriuos ji organizuoja, kviečia specialistus iš įvairių įstaigų<...>“ (I – 6) „<...>tapo lengviau sutelkti skirtingus specialistus pagalbos teikimui<...>“ (I – 7)
	Pagerėjo tarpinstitucinis susikalbėjimas tarp specialistų	„<...>pagerėjo tarpinstitucinis susikalbėjimas<...>“ (I – 2) „<...>atsirado pareigybė, kuri skatina bendradarbiavimą tarp įstaigų<...>“ (I – 3) „<...>daugiau dėmesio skiriama <...> bendradarbiavimo sunkumams spręsti<...>“ (I – 4) „<...>padaugėjo tarpinstitucinių susirinkimų<...>“ (I – 7)

Išanalizavus apklausos rezultatus, paaiškėjo trys aspektai, kurie įtakojo pokyčius tarpinstituciniame bendradarbiavime, savivaldybėje įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybės atsiradimas teigiamai įtakojo tarpinstitucinį susikalbėjimą. Tarpinstitucinis susikalbėjimas tarp

skirtingų specialistų pagerėjo, nes tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius skatina bendradarbiavimo tarp skirtingų įstaigų procesus: „<...>atsirado pareigybė, kuri skatina bendradarbiavimą tarp įstaigų<...> (I – 3)“. Taip pat, savivaldybėje įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę, daugiau dėmesio skiriama sunkumams, kylantiems dėl bendradarbiavimo tarp įstaigų, spręsti: „<...>daugiau dėmesio skiriama <...> bendradarbiavimo sunkumams spręsti<...> (I – 4)“ taip pat tam įtakos turėjo dažnesnis susitikimų organizavimas specialistam iš skirtingų įstaigų: „<...>padaugėjo tarpinstitucinių susirinkimų <...> (I – 7)“.

Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius teigiamai paveikė specialistų susitelkimą spręsti problemai. Tyrimo dalyvių pastebėjimu, esant sudėtingai situacijai, tapo paprasčiau ją spręsti, kadangi, esant poreikiui, tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius sutelkia specialistus ir įpareigoja juos, pagal jų kompetencijas prisidėti prie pagalbos šeimai teikimo: „<...>jisai sutelkia visus specialistus problemai spręsti ir visa tai fiksuoja ir visiems tada būna aišku kokias funkcijas ir kokias užduotis turi padaryti (I – 1)“. Tai, taip pat, suteikia konkretumo specialistų tarpusavio bendradarbiavimo procese, kadangi tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius, atlikdamas koordinavimo funkciją, įgalina pagalbos teikėjus pasiskirstyti atsakomybės konkrečiau atvejo sprendimui.

Kaip teigiamą pokytį, įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę Utenos rajono savivaldybėje, tyrime dalyvavę specialistai įvardina tai, jog atsirado galimybė, esant poreikiui, pasikonsultuoti su aukštesnio rango specialistu. Kadangi tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorė domisi apie pagalbos procesus Utenos rajone, renka informaciją apie rajone esančias įstaigas, teikiančias įvairias paslaugas asmenims patekusiems į riziką, išgyvenantiems krizines situacijas, neįgaliems asmenims bei šeimoms, auginančioms negalią turintį vaiką ir kita, todėl specialistai turi galimybę pasikonsultuoti su tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorė ir sužinoti kokia įstaiga, kokią pagalbą gali suteikti konkrečiu atveju: „<...>atsirado aiškumo <...> daugiau kokios įstaigos, kokias paslaugas teikia, nes tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorė renka informaciją apie esamas paslaugas, jų prieinamumą, todėl galima su ja pasikonsultuoti dėl to (I – 4)“. Visa tai, taip pat palengvina bendradarbiavimo procesą, kadangi palengvėjo pagalbos paieška, nereikia skambinti į įvairias įstaigas ir domėtis ar jie gali padėti konkrečioje situacijoje, užtenka kreiptis į vieną specialistą, kuris atsako į reikiamus klausimus apie pagalbos prieinamumą bei galimybes Utenos rajone. Tyrimo rezultatai, atskleidė tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus įtaką ne tik tarpinstituciniam bendradarbiavimui, tačiau taip pat ir socialinių darbuotojų veiklai bei jų veiklos rezultatams (žr. 10 lentelę).

10lentelė. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus įtaka socialinių darbuotojų veiklai bei jų veiklos rezultatams

Kategorija	Subkategorija	Citata
Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybės savivaldybėje įvedimo įtaka socialinių darbuotojų veiklai bei veiklos rezultatams	Pagalba sudėtingų atvejų sprendime	„<...>susidūrus su itin sudėtingais atvejais, tai ji taip pat prisideda prie pagalbos teikimo bei koordinavimo<...>“ (I – 4) „<...>specialistas susidūręs su kažkoku neišsprendžiamu klausimu gali kreiptis pagalbos į koordinatorių<...>“ (I – 5) „<...>tarpinstitucinė koordinatore dalyvauja sudėtinguose atvejuose, siūlo idėjas<...>“ (I – 6)
	Naujų paslaugų diegimas	„<...>plečiamas paslaugų spektras.“ (I – 1) „<...>bandoma <...> plėsti paslaugų paketą.“ (I – 2) „atsižvelgia į naujų paslaugų poreikį ir stengiasi inicijuoti jų kūrimą“ (I – 3) „<...>pradėta spręsti <...> problema dėl paslaugų trūkumo.“ (I – 7)
	Tapo paprasčiau sužinoti apie galimas paslaugas rajone	„Tapo truputi patogiau ieškoti klientams paslaugų<...>“ (I – 2) „Mes netgi gavome tokį paslaugų katalogą, kur surašyta kokios socialinei grupei kokios paslaugos teikiamos Utenoje bei rajone<...>“ (I – 4) „<...>tai yra savivaldybės atstovas ir tiesiog žino daugiau visokių paslaugų, lengvatų, kurios pagelbėtų šeimai krizinėje situacijoje.“ (I – 6)
	Pagerėjo pagalbos koordinavimo procesas	„<...>koordinavimas yra tikrai stiprus<...>“ (I – 1) „<...>susidūrus su tikrai sudėtingu atveju <...> ji <...> perima pagalbos koordinavimą į savo rankas.“ (I – 4) „<...>koordinatorius tarpinstitucinio bendradarbiavimo padeda sustyguoti visą tą mechanizmą, kad viskas vyktų sklandžiai.“ (I – 5)
	Pagerino pagalbos šeimai teikimą	„<...>pagreitina prieinamumą pagalbos.“ (I – 1) „<...>pagerėjo pagalbos teikimas moksleiviams bei jų šeimoms.“ (I – 2) „<...>palengvėjo šiek tiek pagalbos teikimas<...>“ (I – 4) „<...>prieinamumo bei paslaugų trūkumo problemų sprendimas <...> teigiamas veiksnys, tai <...> tiesiogiai pagerino mūsų veiklos rezultatus<...>“ (I – 7)

Remiantis apklausos rezultatais, savivaldybėje įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę, socialiniams darbuotojams tapo paprasčiau rasti informaciją apie galimas paslaugas rajone, kadangi šis specialistas surinko visą informaciją apie rajone teikiamas paslaugas ir parengė paslaugų katalogą, kuriuo gali naudotis socialiniai darbuotojai bei kitų sričių specialistai: „Mes netgi gavome tokį paslaugų katalogą, kur surašyta kokios socialinei grupei kokios paslaugos teikiamos Utenos rajone <...> (I – 4)“. Tai palengvino specialistų paiešką apie galimas paslaugas klientams. Taip pat, tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius, pagerino pagalbos šeimai teikimą. Atsiradus specialistui, atsakingam už koordinuotai teikiamas pagalbos

vaikui ir jo šeimai inicijavimą bei koordinavimą: „<...>koordinatorius tarpinstitucinio bendradarbiavimo padeda sustyguoti visą tą mechanizmą, kad viskas vyktų sklandžiai (I – 5)“, tai teigiamai paveikė pagalbos teikimą moksleiviams bei jų šeimoms: „<...>pagerėjo pagalbos teikimas moksleiviams bei jų šeimoms <...> (I – 2)“. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad tarpinstitucinio bendradarbiavimo specialistas palengvino sudėtingų atvejų sprendimą, kadangi socialiniams darbuotojams susidūrus su sunkia situacija ar problema, yra galimybė kreiptis pagalbos į tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorių, kuris įsijungia į atvejo sprendimą, perima jo koordinavimą, inicijuoja tarpinstitucinius susitikimus, kurių metu, svarstoma bei planuojama kaip išspręsti konkretų atvejį: „<...>susidūrus su itin sudėtingais atvejais, tai ji taip pat prisideda prie pagalbos teikimo bei koordinavimo, inicijuoja tarpinstitucinius susitikimus, kur kviečiasi įvairių įstaigų atstovus ir tiesiog susirinkę specialistai visi kartu svarsto kaip būtų galima spręsti esamą situaciją ir padėti šeimai (I – 4)“. Tyrime dalyvavę specialistai nurodė, jog tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius naudojami savo padėtimi (gerąją prasme) ir turėdama galimybę kreiptis į administracijos direktorių su paslaugų plėtojimo Utenos rajone projektais, tą ir daro: „<...>atsižvelgia į naujų paslaugų poreikį ir stengiasi inicijuoti jų kūrimą<...> (I – 3)“. Rinkdamas informaciją apie pagalbos galimybes rajone, tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius žino, kokių paslaugų ar specialistų trūksta rajone, siekiant užtikrinti įvairiapusės pagalbos šeimoms prieinamumą ir stengiasi užtikrinti, kad tos paslaugos būtų pradėtos teikti. Tai daroma ne tik kreipiantis į administracijos direktorių su siūlymais, siekiant gauti papildomo finansavimo iš savivaldybės biudžeto, tačiau taip pat yra sekami kvietimai dalyvauti projektuose ir siūloma įstaigoms pasinaudoti šia galimybe. Trūkstamų paslaugų rajone diegimas taip pat teigiamai įtakoja socialinių darbuotojų veiklos rezultatus, nes sudaro sąlygas klientams pasiūlyti platesnį paslaugų spektrą.

Tyrimo metu, taip pat buvo siekiama sužinoti, kokiais būdais, dar būtų galima tobulinti tarpinstitucinio bendradarbiavimo kokybę teikiant kompleksinę pagalbą šeimai (žr. 11 lentelę).

11 lentelė. Siūlymai tarpinstitucinio bendradarbiavimo kokybės gerinimui teikiant kompleksinę pagalbą šeimai

Kategorija	Subkategorija	Citata
Siūlymai tarpinstitucinio bendradarbiavimo kokybės gerinimui teikiant kompleksinę pagalbą šeimai	Biurokratijos bendradarbiavimo procese mažinimas	„<...>biurokratijos mažinimas, kas iš tikrųjų kartais labai pakiša koją<...>“ (I – 2) „<...>kalbant apie bendradarbiavimą, jame ir taip labai daug tos biurokratijos, <...> kas sklandumo tikrai neprideda, tačiau <...> neoficialus pasibuvimas pagerintų santykius tarp <...> specialistų.“ (I – 3)
	Mokymų organizavimas	„<...>galbūt tai galėtų pagerinti kažkokie mokymai ar grupiniai užsiėmimai<...>“ (I – 3)

		„Gal tai padėtų spręsti mokymai įstaigoms<...>“ (I – 6)
	Neformalių renginių organizavimas	„<...>manau, bendradarbiavimo kokybę galėtų pagerinti neformalus susitikimai, išvykos<...>“ (I – 3)
	Bendradarbiavimo bei koordinavimo tvarkos aprašo sukūrimas	„<...>tai, manau, tikrai būtų nebloga idėja tokį aprašą pasiruošti ir juo vadovautis specialistams dirbantiems su šeimomis.“ (I – 4) „Manau, bendradarbiavimo procesą palengvintų tvarkos aprašas<...>“ (I – 7)

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad tarpinstitucinį bendradarbiavimą būtų galima gerinti mažinant biurokriją bendradarbiavimo procesuose. Turima omenyje mažinant susirašinėjamą raštais bei oficialų bendradarbiavimą derinant su neoficialiais susibūrimais tarp skirtingose įstaigose dirbančių specialistų: „<...>kalbant apie bendradarbiavimą, jame ir taip labai daug tos biurokratijos, <...> kas sklandumo tikrai neprideda, tačiau <...> neoficialus pasibuvimas pagerintų santykius tarp <...> specialistų<...> (I – 3)“. Tyrimo rezultatai taip pat atskleidė, kad bendradarbiavimo kokybę tarp įstaigų pagerintų neformalių renginių organizavimas, kurių metu specialistai turėtų galimybę pabendrauti neoficialioje aplinkoje, geriau pažinti vieni kitus ir tai teigiamai įtakotų bendradarbiavimo procesus ateityje: „<...>manau, bendradarbiavimo kokybę galėtų pagerinti neformalus susitikimai, išvykos<...> (I – 3)“. Tyrime dalyvavę specialistai nurodė, kad bendradarbiavimą pagerintų mokymai įstaigoms ar grupiniai užsiėmimai specialistams: „<...> galbūt tai galėtų pagerinti kažkokie mokymai ar grupiniai užsiėmimai <...> (I – 3)“. Mokymai padėtų keisti požiūrį į paslaugų teikimą, jų metu būtų galima pabrėžti bendradarbiavimo svarbą siekiant bendrų tikslų. Grupiniai užsiėmimai galėtų padėti įgyti įgūdžių dirbti komandoje. Taip pat, tarpinstitucinio bendradarbiavimo bei koordinavimo procesus pagerintų tvarkos aprašo parengimas: „Manau, bendradarbiavimo procesą palengvintų tvarkos aprašas<...> (I – 7)“. Toks aprašas padėtų specialistams suvokti, kokios įstaigos, kokia informacija ir kokiais būdais tarpusavyje turėtų keistis ir tai užkirstų kelią interpretacijoms, kurios sukeltų nesklandumų bendradarbiavimo procese.

Apibendrinant galima teigti, jog tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybės savivaldybėje įvedimas teigiamai paveikė tarpinstitucinį bendradarbiavimą bei socialinių darbuotojų veiklą ir jų veiklos rezultatus. Tarpinstituciniame bendradarbiavime padaugėjo susikalbėjimo tarp skirtingų sričių specialistų, atsirado glaudesnis specialistų susitelkimas pagalbos šeimai procese, taip pat atsirado galimybė pasikonsultuoti su specialistu išmanančiu rajono situaciją bei galinčiu padėti įvairiais klausimais. Socialiniams darbuotojams tapo paprasčiau sužinoti apie pagalbos galimybes rajone, pagerėjo pagalbos koordinavimo procesas, atsirado dar vienas specialistas sudėtingų atvejų sprendime, susidarė sąlygos savivaldybėje diegti naujas paslaugas, kurios reikalingos užtikrinti pagalbą šeimai. Visa tai

teigiamai paveikė socialinių darbuotojų veiklos rezultatus, pagerėjo pagalbos šeimai teikimas. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad tarpinstitucinio bendradarbiavimo kokybę dar būtų galima pagerinti mažinant biurokratiją, organizuojant neformalius renginius, mokymus, grupinius užsiėmimus, taip pat parengus tvarkos aprašą, kuriame būtų nurodyta kaip turėtų būti įgyvendinamas bendradarbiavimas tarp skirtingų institucijų.

4.3. TYRIMO REZULTATŲ APTARIMAS IR DISKUSIJA

Atsižvelgiant į tyrimo rezultatus, galima teigti, kad kompleksinė pagalba yra vertinama teigiamai. S. Burvytė (2015) atlikusi tyrimą įvairiose Lietuvos švietimo, socialines paslaugas teikiančiose bei kitose institucijose, siekdama atskleisti kompleksinės pagalbos poreikį, taip pat pabrėžia kompleksinės pagalbos svarbą, nes tiriamieji įvardino, kad kompleksinė pagalba bei tokią pagalbą teikiantys specialistai reikalingi. D. Baraldsnes, A. Vaškienė (2013) teigia, jog sprendžiant sunkumus specialistams ne visuomet užtenka kompetencijos ar įprastų priemonių, todėl problemų sprendimui pasitelkiama įvairių specialistų ir socialinių partnerių pagalba, t. y. iškilusiems sunkumams spręsti pasitelkiama kompleksinė specialistų pagalba. Tyrimo dalyviai pastebi, jog šeimai teikiant kompleksinę pagalbą, problema sprendžiama globaliau, užtikrinamas pagalbos įvairiapusiškumas, pagalba, atitinkanti poreikius, teikiama visai šeimai, pagalbą teikia specialistai, išmanantys savo sritį. Tačiau siekiant užtikrinti kompleksiškai teikiamą pagalbą šeimai, susiduriama su neigiamu žmonių požiūriu, klientų motyvacijos stoka. Taip pat pasigendama informacijos apie galimą pagalbą, pastebimas kai kurių specialistų ir paslaugų trūkumas bei glaudesnio bendradarbiavimo tarp specialistų stoka. G. Kvieskienė ir kt. (2015) ištyrė neįgaliųjų požiūrį į pagalbos priemonių poreikį, prieinamumą ir efektyvumą, nurodo, jog siekiant teikti pagalbą šeimai vis dar vyrauja individualus darbas su klientu, taip pat pasigendama komandinio darbo, pagalbos kompleksiškumo, pastebimas, bendradarbiavimo trūkumas bei šeimos ir jos aplinkos įtraukimo į pagalbos klientui procesą stoka.

K. Kovaitė (2016) teigia, jog tarpinstitucinis bendradarbiavimas – būtinas kompleksinės pagalbos komponentas, kadangi organizuojant pagalbos šeimai procesą reikalingas planingas požiūris. Tyrimo rezultatai atskleidė, jog bendradarbiavimas tarp skirtingose įstaigose dirbančių specialistų naudingas kompleksinės pagalbos šeimai procesui, nes sudaro galimybes dalintis informacija tarpinstituciniu lygmeniu, sužinoti informaciją apie Utenos rajone esančias įstaigas bei teikiamas paslaugas, dalintis atsakomybe bei suderinti skirtingų sričių specialistų veiksmus pagalbos šeimai procese. D. Kairienė (2010) ištyrusi komandos narių bendradarbiavimą teikiant ankstyvąją pagalbą vaikui ir šeimai, teigia, kad bendradarbiavimui svarbus narių elgesys

orientuotas į tą patį tikslą bei veiklos tęstinumas. Visa tai teigiamai įtakoja kompleksinę pagalbą šeimai ir užtikrina kokybiškesnį jos teikimą.

Bendradarbiavimas tarp skirtingas paslaugas teikiančių specialistų, kaip procesas, tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų, vertinamas teigiamai, tačiau tarpinstitucinio bendradarbiavimo įgyvendinimas vertinamas skirtingai. Nors tyrimo dalyviai įvardina, kad bendradarbiavimas tarp specialistų vyksta – esant poreikiui yra galimybė kreiptis į kitų sričių specialistus dėl pagalbos, tačiau kai kurie tyrimo dalyviai nurodo, jog tarpinstitucinis bendradarbiavimas ribojamas konfidencialumo, jį varžo biurokratija, taip pat pasigendama struktūros. V. Želvytė (2010) ištyrusi valdymo strategiją vaiko teisių apsaugos sistemoje teigia, jog bendradarbiavimas tarp skirtingose įstaigose dirbančių specialistų nėra nuoseklus, dažniausiai įgyvendinamas tik tuomet, kai reikia priimti tam tikrą sprendimą, o atvejo konferencijų metu specialistai tik pasidalina „protingomis mintimis“, tačiau realiai nieko neišsprendžia. G. Kvieskienė ir kt. (2015) akcentuoja, kad atlikus tyrimą apie neįgaliųjų požiūrį į pagalbos priemonių poreikį, prieinamumą ir efektyvumą, paaiškėjo, jog Lietuvoje pasigendama struktūruotos informacijos bei teisės aktų, kuriais vadovaujantis būtų įgyvendinamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas ir užtikrinama kompleksinė pagalba.

V. Želvytė (2010) tirdama vaiko teisių apsaugos sistemos valdymo strategiją, atskleidė, jog spręsdami šeimų problemas, socialiniai darbuotojai bendradarbiauja su savivaldybių, vaiko teisių apsaugos, globos įstaigose dirbančiais specialistais, švietimo įstaigose dirbančiais pedagogais bei nevyriausybinų organizacijų darbuotojais. Tyrimo rezultatai atskleidė, jog siekiant užtikrinti paslaugų šeimai kompleksiskumą, bendradarbiavimo procese dalyvauja švietimo, sveikatos priežiūros įstaigų, nevyriausybinų organizacijų, savivaldybės, vaiko teisių apsaugos tarnybos, užimtumo tarnybos, seniūnijų bei vaikų dienos centrų specialistai. Bendradarbiavimas tarp įstaigų įgyvendinamas pasitelkiant tokias priemones kaip telefonas, internetas. Organizuojami susitikimai, posėdžiai, susirašinėjama raštais, bendradarbiavimo ryšiai kuriami renginių metu. A. Poškutė, A. Čepienė (2016) kaip vieną iš pagrindinių bendradarbiavimo sąlygų įvardina – bendradarbiavimo sutarčių tarp skirtingų įstaigų, pasirašymą, o bendradarbiavimas, anot autorių, įgyvendinamas pildant oficialus raštus apie klientą.

Tyrimo rezultatai atskleidė, jog tarpinstitucinio bendradarbiavimo procese svarbus socialinio darbuotojo vaidmuo, kuris pasireiškia kaip tarpininko, organizatoriaus, įgalintojo, informacijos bei pagalbos teikėjo. L. Varžinskienė, J. Rudzevičiūtė (2009) analizuodamos medikų požiūrį į socialinio darbuotojo vaidmenį rehabilitacijos specialistų komandoje teigia, jog bendradarbiaujant su sveikatos priežiūros specialistais bei kitais socialiniais darbuotojais, socialinio darbuotojo vaidmuo dažniausiai pasireiškia kaip tarpininko, mokytojo, konsultanto, administratoriaus ar įgalintojo. Tyrimo rezultatai, taip pat atskleidė, jog siekiant užtikrinti

kompleksiškai teikiamą pagalbą, socialiniai darbuotojai tarpininkauja su kitais specialistais dėl informacijos gavimo, įvairiapusės pagalbos užtikrinimo, kliento įgalinimo savarankiškai spręsti problemą.

A. Galkienė, R. Dudzinskienė (2004) ištyrusios veiklos koordinavimo reikšmę kompleksinės pagalbos efektyvumui įrodė, jog veiklos koordinavimo funkcija yra reikšmingiausia vadybinė funkcija turinti įtakos kompleksinės pagalbos efektyvumui. Atlikus tyrimą galima teigti, kad koordinavimas bei bendradarbiavimas gali užtikrinti ilgalaikį ir veiksmingą poveikį sprendžiant šeimos problemas.

Koordinavimo procesą Utenos rajone vykdo socialiniai darbuotojai, atvejo vadybininkai bei tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad taip yra todėl, jog pagalbos šeimai Utenos rajone koordinavimas vyksta keliais lygmenimis: neoficialiu, oficialiu specialistų lygmeniu bei oficialiu rajono lygmeniu. Koordinavimas neoficialiu lygmeniu - socialinių darbuotojų įgyvendinamas šeimų, kuriems jie teikia pagalbą atžvilgiu, kuruojant pagalbos šeimai procesą. Anot V. Kavaliauskienės (2005) socialiniame darbe socialinių darbuotojų profesinės veiklos pagrindas užtikrinti socialinį žmonių funkcionavimą sprendžiant iškilusias problemas. Koordinavimas oficialiu, specialistų lygmeniu, remiantis tyrimo rezultatais, tapatinamas su atvejo vadyba, kuomet atvejo vadybininkas koordinuoja specialistų, prisiėmusių įsipareigojimus šeimos pagalbos procese, veiklą. A. Petrauskienė, L. Daunoraitė (2009) teigia, jog atvejo vadybininko vaidmuo pasireiškia koordinuojant kliento, jo artimųjų bei specialistų ir bendruomenės pastangas. Atsižvelgiant į tyrimo duomenis, koordinavimas oficialiu, rajono institucijų lygmeniu priskiriamas tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriui. R. Kantanavičiūtė (2015) teigia, jog už pagalbos teikimą, organizavimą ir koordinavimą yra atsakingas savivaldybės įgaliotas tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius ar kitas asmuo. Kauno miesto savivaldybės tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorė Sigita Šimkienė žurnalo „Socialinis darbas“ interviu metu (2018), taip pat pabrėžia, jog tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius nėra specialistas dirbantis mikrolygmenyje, anot jos, koordinatorius yra tas darbuotojas, kuris turi stebėti visą sistemą ir analizuoti jos veiklą.

Remiantis tyrimo rezultatais kompleksinės pagalbos šeimai koordinavimo procese, susiduriama su konkretumu, kas atsakingas už atvejo koordinavimą trūkumu; specialistų vengimu prisiimti įsipareigojimų pagalbos šeimai procese; dubliavimusi tarp atvejo vadybos, koordinuojamos atvejo vadybininkų bei koordinuotos pagalbos, koordinuojamos tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus. Taip pat koordinavimo procesą apsunkina nustatomi ilgi terminai šeimos įsipareigojimams įvykdyti; nuoseklumo procese trūkumas bei jaučiama tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus kontrolė. Anot, L. Andrijauskaitės (2015), koordinavimo procesas varžo specialistų kūrybiškumą bei lankstumą, o įstatyminis, teisės aktais

reglamentuotas požiūris likviduoja jų moralinį jautrumą. A. Poškutė, A. Čepienė (2016) teigia, jog siekiant užtikrinti paslaugų koordinavimą bei tarpininkavimą, tarp paslaugas teikiančių institucijų, šį procesą neigiamai įtakoja nuoseklumo trūkumas bei pasyvus paslaugų teikėjų požiūris.

Kauno miesto savivaldybės tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatore Sigita Šimkienė žurnalo „Socialinis darbas“ interviu metu (2018), pasakodama apie tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybės perspektyvas įvardina bendradarbiavimo tinklo kūrimą, bendradarbiavimo kliūčių identifikavimą ir šalinimą, komunikacijos procesų palengvinimą, esamo paslaugų tinklo analizavimą ir vertinimą bei atsižvelgiant į esamą situaciją – pokyčių inicijavimą. Remiantis tyrimo rezultatais, savivaldybėje įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę, pagerėjo tarpinstitucinis susikalbėjimas, specialistų susitelkimas problemų sprendime bei atsirado galimybė, esant poreikiui pasikonsultuoti su aukštesnio rango specialistu. Tokius pokyčius įtakojo didesnis dėmesys kylantiems bendradarbiavimo sunkumams, dažnesni tarpinstituciniai susitikimai, bendradarbiavimo tarp skirtingų specialistų skatinimas, dalijimasis, atsižvelgiant į kompetenciją, įsipareigojimais pagalbos procese bei tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus kompetencija konsultuoti specialistus įvairiais, jiems kylančiais klausimais.

Tyrimo rezultatai, taip pat, atskleidė teigiamą tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus įtaką socialinių darbuotojų veiklai bei jų veiklos rezultatams: atsirado papildomas specialistas, sudėtingų atvejų sprendime; tapo paprasčiau rasti informaciją apie rajone teikiamas paslaugas bei pagalbos šeimai galimybes; pagerėjo pagalbos koordinavimo procesai; atsirado galimybė reikšti poreikį naujų paslaugų diegimui. Visa tai teigiamai paveikė socialinių darbuotojų rezultatus ir pagerino pagalbos šeimai teikimą. Atsiradusi galimybė paslaugų plėtojimui aktuali prielaida, kadangi anot G. Kvieskienės ir kt. (2015) socialinės pagalbos teikimo ir vertinimo tyrimo duomenys atskleidė, jog įvertinus gaunamas socialines paslaugas, paaiškėjo, kad reikalinga plėsti socialinių paslaugų apimtį ir taip pat jų prieinamumą, ypač, kaimiškose vietovėse.

Tyrimo dalyvių nuomone, tarpinstitucinio bendradarbiavimo kokybę, teikiant kompleksinę pagalbą šeimai, pagerintų biurokratijos bendradarbiavimo procesuose mažinimas, tai galėtų teigiamai įtakoti neformalių renginių ar išvykų skirtingose įtaigose dirbantiems specialistams organizavimas. Jų nuomone, mokymų organizavimas specialistams, formuojant teigiamą požiūrį į bendradarbiavimo svarbą pagalbos procese, taip pat pagerintų tarpinstitucinį bendradarbiavimą. Tyrimo dalyviai teigia, kad bendradarbiavimo bei koordinavimo tvarkos aprašo sukūrimas, taip pat, teigiamai įtakotų bendradarbiavimą tarp skirtingose įstaigose dirbančių specialistų bei suteiktų konkretumo ir nuoseklumo. V. Vaicekauskienė (2003) ištyrusi neįgalių vaikų ugdymo specialistų bendradarbiavimo ypatumus atskleidė, kad tarpinstitucinį bendradarbiavimą teigiamai įtakotų komandų subūrimas įstaigose, kuriose skirtingų sričių specialistai turėtų galimybę dalintis savo

sėkme bei iššūkiais, siekiant bendro tikslo. V. Želvytė (2010) teigia, kad bendradarbiavimą galėtų palengvinti informacinės technologijos, sukuriant programą, kaip, pavyzdžiui, Socialinės paramos šeimai informacinė sistema (SPIS), kuri palengvino socialinėje srityje bei vaiko teisių apsaugoje dirbančių specialistų darbą.

IŠVADOS

1. Kompleksinė pagalba – tai pusiausvyra tarp paslaugų šeimai teikimo bei pačios šeimos įtraukimo į pagalbos procesą, kurio įgyvendinimui, tarpinstitucinis bendradarbiavimas tarp specialistų – būtinas komponentas. Siekiant kokybiškai organizuoti kompleksinės pagalbos teikimą, specialistai turėtų vadovautis tokiais prioritetais kaip šeimos informavimo; emocinės paramos, šeimos įgalinimo; tėvų kompetencijų plėtojimo; tėvų socialinio dalyvavimo, siekiant kuo glaudžiau bendradarbiauti su šeima, įtraukiant ją į pagalbos procesą ir suteikiant įsipareigojimų sprendžiant iškilusias problemas.
2. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas svarbi pagalbos šeimai proceso dalis, naudinga ne tik klientui, tačiau ir paties specialisto atžvilgiu. Siekiant įgyvendinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą, būdingas specialistų būrimasis į tarpinstitucines komandas, siekiant pažvelgti į problemą įvairiapusiškiau, dalintis žiniomis ir bendrai priimti reikiamus sprendimus pagalbos šeimai procese. Specialistų tarpusavio bendradarbiavimo procese vadovaujamosi tarpusavio priklausomybe; naujai sukurta profesinė veikla; lankstumu; kolektyvine tikslų nuosavybe ir proceso refleksija. Taip pat, specialistų bendradarbiavimo procesą įtakoja profesinis vaidmuo; struktūrinė charakteristika; asmeninė charakteristika ir bendradarbiavimo istorija.
3. Siekiant užtikrinti nuoseklų kompleksinės pagalbos šeimai teikimą, pagalbos procese bendradarbiaujant įvairiems specialistams, svarbu užtikrinti proceso koordinavimą, kurį galima suvokti kaip gilius skirtingų specialistų ir kliento santykius, siekiant padėti tėvams (globėjams, rūpintojams) kur reikalingas specialistas, gebantis koordinuoti tinklo narių darbą. Už pagalbos šeimai koordinavimą, rajono mastu, atsakingas specialistas – tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius, kurio pagrindinis uždavinys, užtikrinti koordinavimo mechanizmo tarp bendradarbiaujančių specialistų, veikimą, sudarant galimybes šeimai gauti koordinuotai teikiamą kompleksinę pagalbą.
4. Ištyrus tarpinstitucinio bendradarbiavimo pokyčius teikiant kompleksines paslaugas šeimai įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę Utenos rajono savivaldybėje, paaiškėjo, kad tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus veikla įtakojo teigiamus pokyčius Utenos rajone vykstančiam tarpinstituciniam bendradarbiavimui, tačiau tyrime dalyvavusių specialistų nuomone, tarpinstitucinio bendradarbiavimo įgyvendinimas dar turi trūkumų, į kuriuos derėtų atkreipti dėmesį.

Tyrimu nustatyta, kad:

- kompleksinė pagalba vertinama pozityviai, tačiau užtikrinant pagalbos kompleksiskumą susiduriama su neigiamu žmonių požiūriu, klientų motyvacijos

stoka, pasigendama informacijos, pastebimas specialistų bei paslaugų trūkumas, glaudesnio bendradarbiavimo stoka;

- bendradarbiavimo procesas tyrimo dalyvių vertinamas teigiamai, tačiau tarpinstitucinio bendradarbiavimo įgyvendinimas Utenos rajone, tyrimo dalyvių vertinamas skirtingai.
- tyrimo rezultatai atskleidė, jog tarpinstitucinio bendradarbiavimo procese svarbus socialinio darbuotojo vaidmuo;
- koordinavimo procese, susiduriama su konkretumo trūkumu; specialistų vengimu prisiimti įsipareigojimų; dubliavimusi tarp atvejo vadybos bei koordinuotos pagalbos;
- tyrimo dalyvių teigimu, savivaldybėje įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę, pagerėjo tarpinstitucinis susikalbėjimas, specialistų susitelkimas problemų sprendime bei atsirado galimybė, esant poreikiui pasikonsultuoti su aukštesnio rango specialistu;
- tyrimo rezultatai atskleidė tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus teigiamą įtaką socialinių darbuotojų veiklai bei jų veiklos rezultatams.

REKOMENDACIJOS

Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorėi:

1. Atsižvelgus į rajono situaciją, parengti bendradarbiavimo tarp specialistų tvarkos aprašą, kuriame būtų apibrėžtas skirtingų įstaigų bendradarbiavimas, nurodant, kokios įstaigos, koku būdu ir kokia informacija turėtų keistis tarpusavyje.
2. Šviesti Utenos rajono specialistus apie koordinuotą pagalbą šeimai, siekiant išryškinti koordinuotos pagalbos ir atvejo vadybos skirtumus.

Utenos rajono (sveikatos priežiūros bei socialinių paslaugų institucijų, švietimo įstaigų) įstaigų vadovams:

1. Inicijuoti mokymus, seminarus savo įstaigos darbuotojams, siekiant skatinti bendradarbiavimo tarp įstaigų idėją, dalintis gerąją patirtimi.

Magistrantams, doktorantams:

1. Plėtoti tyrimus tarpinstitucinio bendradarbiavimo tematika.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Mokslinės literatūros šaltiniai:

1. Adomaitytė – Subačienė, I. (2015). Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 11, 54 – 65. doi: 10.15388/STEPP.2015.11.8375
2. Andrijauskaitė, L. (2015). *Socialinių paslaugų sistema Lietuvoje viešojo valdymo modernizavimo kontekste* (daktaro disertacija). Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/handle/007/14401>
3. Bakutytė, R., ir kt. (2013). *Mokslo studija: Socializacijos centro veiklos modeliavimas: ugdytinių resocializacijos procesų valdymas ir metodika*. Vilnius: BMK LEIDYKLA.
4. Baraldsnes, D., Vaškienė, A. (2013). Socialinio pedagogo iššūkiai organizuojant ir teikiant socialinę – pedagoginę pagalbą mokiniams mokykloje. *Tiltai*, 62 (1), 199 – 210. Prieiga per internetą: <http://journals.ku.lt/index.php/tiltai/article/view/453>.
5. Bronstein, L.R. (2003). A model for interdisciplinary collaboration. *Social work*, 48 (3), 297 – 306. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1093/sw/48.3.297>.
6. Bučaitė – Vilkė, J., Motiejūnaitė, D. (2011). Tarpinstitucinės partnerystės ir pilietinio sektoriaus vaidmuo, sprendžiant vietos problemas. *Socialinis darbas*, 10 (1), 86 – 92. Prieiga per internetą: <https://www3.mruni.eu/ojs/social-work/article/view/697/655>.
7. Burvytė, S. (2015). Socialinės pedagoginės (kompleksinės) pagalbos poreikis. *Socialinis ugdymas*, 41 (2), 144 – 162. Prieiga per internetą: <http://dx.doi.org/10.15823/su.2015.50>.
8. Buzaitytė – Kašalynienė, J., Liaudginaitė – Zamalienė, E. (2012). Vaikų dienos centrų tarpdalykinio bendradarbiavimo patirtis. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 6, 7 – 22. doi: 10.15388/STEPP.2012.0.1862.
9. Čepienė, A. (2016). Asmenų grįžusių iš įkalinimo įstaigų resocializacija. *Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijose*, 1 (12), 102 – 109. Prieiga per internetą: <http://ojs.kaunokolegija.lt/index.php/mttlk/article/view/117>.
10. Desbiens, J. F. (2003). L'éternel compromis entre l'équité et la performance en administration publique appliqué au monde municipal. *Gestion*, 28, 13 – 18. Prieiga per internetą: <https://www.cairn.info/revue-gestion-2003-3-page-13.htm>.
11. Dirgėlienė, I. (2010). Konfidencialumo išsaugojimo trukdžiai socialinio darbo procese. *Acta Paedagogica Vilnensia*, 24, 32 – 42. doi: 10.15388/ActPaed.2010.24.3037.
12. Dromantienė, L., Česnuitytė, V. (2011). *Vadovėlis: Europos sąjungos socialinė politika*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
13. Dziegielewski, S. F., & Jacinto, G. A. (2016). *Social Work Practice and Psychopharmacology: A Person-in-environment Approach*. New York: Springer.
14. Gaižauskaitė, I., Mikėnė, S. (2014). *Vadovėlis: Socialinių tyrimų metodai: apklausa*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
15. Gaižauskaitė, I., Valavičienė, N. (2016). *Vadovėlis: Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Vilnius: Valstybės įmonė Registrų centras.
16. Galkienė, A., Dudzinskienė, R. (2004). Veiklos koordinavimo reikšmė specialiosios pedagoginės pagalbos efektyvumui ugdant heterogenines moksleivių grupes. *Specialusis ugdymas*, 1 (10), 39–43. Prieiga per internetą: http://www.sumc.su.lt/index.php?option=com_content&task=view&id=185&Itemid=0.
17. Gvaldaitė, L. (2006). Socialinio darbo indėlis kuriant žmogaus gerovę. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 4, p. 144-148. doi: 10.15388/STEPP.2007.4.8714.

18. Indrašienė, V., ir kt. (2018). Kompleksinės pagalbos modelio įgyvendinimo patirtis teikiant pagalbą vaikui. *Pedagogika*, 1, 142 – 155. Prieiga per internetą: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=671863>.
19. Indrašienė, V., ir kt. (2011). Vaiko vidutinės priežiūros įgyvendinimas socializacijos centruose: socioedukacinis aspektas. *Monografija*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
20. Jančaitytė, R. (2006). Palankios šeimai politikos įgyvendinimas Lietuvoje: problemos ir galimybės. *Socialinis darbas*, 5 (1), 30 – 37. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/3aa/4_jancaityte.pdf.
21. Jezukevičiūtė, D. (2014). Jaunimo verslios aplinkos plėtra: viešojo ir NVO sektorių bendradarbiavimas Kaune. *Socialinis ugdymas / Socialiniam ugdymui(si) palanki aplinka ir jos kūrimo strategijos*, 38 (2), 145 – 159. Prieiga per internetą: <http://socialinisugdymas.leu.lt/index.php/socialinisugdymas/article/view/39>.
22. Kairienė, D. (2010). Komandos narių bendradarbiavimas teikiant ankstyvąją pagalbą vaikui ir šeimai: atvejo analizė. *Specialusis ugdymas*, 1 (22), 84 – 96. Prieiga per internetą: <http://gs.elaba.lt/object/elaba:6105285/>.
23. Kantanavičiūtė, R. (2015). *Interprofesinės pagalbos teikimas ankstyvojo amžiaus mikčiojantiems vaikams: tėvų patirtys* (mokslo daktaro disertacija). Prieiga per internetą: http://daily.su.lt/SU_docs/phd/ginamos-disertacijos/Daktaro%20disertacija_Kantanaviciute.pdf.
24. Kavaliauskienė, V. (2005). Socialinio darbo, kaip pagalbos žmogui profesijos, raidos aspektai. *Acta Paedagogica Vilnensia*, 15, 230 – 239. doi: 10.15388/ActPaed.2005.15.9743.
25. Kocai, E. (2018). Z kartos vertybinis portretas – vartotojiškos visuomenės atspindys? *Socialinis ugdymas*, 49 (2), 32 – 48. Prieiga per internetą: <http://socialinisugdymas.leu.lt/index.php/socialinisugdymas/article/view/236/219>.
26. Kovaitė, K. (2016). Kompleksinės pagalbos ankstyvojo amžiaus vaikams ir šeimoms modeliavimo prielaidos. *Socialinis ugdymas*, 44 (3), 72 – 87. Prieiga per internetą: <http://socialinisugdymas.leu.lt/index.php/socialinisugdymas/article/viewFile/181/168>.
27. Künster, A.K., ir kt. (2010). Social network analysis of interdisciplinary cooperation and networking in early prevention and intervention. A pilot study. *Bundesgesundheitsblatt Gesundheitsforschung Gesundheitsschutz*, 53 (11), 1134 – 1142. doi: 10.1007/s00103-010-1147-3.
28. Kvieskienė, G., ir kt. (2015). Kompleksinė pagalba neįgaliems asmenims. *Mokslo studija*. Vilnius: Lietuvos Edukologijos universitetas.
29. Kvieskienė, G., Kvieska, V. (2012). Socialinės partnerystės įtaka inovacijoms. *Monografija*. Vilnius: Edukologija.
30. Loughran, H., McCann, M. E. (2013). Employing Community Participative Research Methods to Advance Service User Collaboration in Social Work Research. *The British Journal of Social Work*, 45 (2), 705 – 723. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct133>.
31. Peterander, F. (2003). Supporting the Early Intervention Team, in Early Intervention Practices around the World. *Brookes Publishing*, 301–331. Prieiga per internetą: <https://products.brookespublishing.com/Family-Centered-Early-Intervention-P829.aspx>.
32. Petrauskienė, A. (2011). Interdisciplininis bendradarbiavimas socialinio darbo praktikoje. *Socialinis darbas*, 10 (1), 42 – 48. Prieiga per internetą: <https://www3.mruni.eu/ojs/social-work/article/view/691/649>.

33. Petrauskienė, A., Daunoraitė, L. (2009). Psichosocialinės reabilitacijos poreikio vertinimas: socialinio darbo atvejis. *Socialinis darbas*, 8 (1), 131 – 137. Prieiga per internetą: <https://www3.mruni.eu/ojs/social-work/article/view/1285/1233>.
34. Petrauskienė, R. (2005). Lietuvos savivaldybių vidaus administravimo tobulinimas. *Viešoji politika ir administravimas*, 1 (11), 65 – 73. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/daf/7_r.petrauskiene.pdf.
35. Petronytė, G., ir kt. (2015). Tarpsektorinis bendradarbiavimas sveikatos netolygumų srityje suinteresuotųjų požiūriu. *Sveikatos politika ir valdymas*, 1 (9), 27 – 41. Prieiga per internetą: <https://www3.mruni.eu/ojs/health-policy-and-management/article/view/4337/4058>.
36. Poškutė, A., Čepienė, A. (2016). Tarpinstitucinis bendradarbiavimas vykdant asmenų, grįžusių iš įkalinimo įstaigų, resocializaciją. *Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijose*, 1 (12), 1-6. Prieiga per internetą: <http://ojs.kaunokolegija.lt/index.php/mttlk/article/view/116>.
37. Prakapas, R. (2007). Socialinių darbuotojų santykiai su klientais: vertybinis aspektas. *Socialinis darbas*, 6 (1), 62 – 67. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/dcf/7_prakapas.pdf.
38. Pupininkienė, A., Rodzevičiūtė, E. (2008). Bendrojo lavinimo mokyklos profesijos patarėjo vadybinis kompetentingumas. *Pedagogika*, 91, 108 – 114. Prieiga per internetą: https://aleph.library.lt/F?func=find-b&func=find-b&func=find-b&request=000017756&find_code=SYS&local_base=LITLI&pds_handle=GUEST.
39. Puškorius, S. (2007). Bendradarbiavimo efektyvumas. *Viešoji politika ir administravimas*, 20, 24 – 31. Prieiga per internetą: <https://www3.mruni.eu/ojs/public-policy-and-administration/article/view/2286/2092>.
40. Raišienė, A.G., ir kt. (2014). *Mokslo studija: Veiksmingos vadybos gairės: teorinės įžvalgos ir Lietuvos organizacijų atvejai*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
41. Skučaitė, V., Karmazė, E.G. (2011). *Metodinės rekomendacijos švietimo pagalbos specialistams ir mokytojams: Padėkime vaikui įveikti sunkumus: geroji bendradarbiavimo mokyklose patirtis*. Vilnius: Specialiosios pedagogikos ir psichologijos centras.
42. Staniulienė, S. (2012). Tinklaveikos iššūkiai socialiniam darbui. *Kultūra ir visuomenė: socialinių tyrimų žurnalas*, 3 (1), 87 – 100. Prieiga per internetą: http://vddb.laba.lt/obj/LT-eLABa-0001:J.04~2012~ISSN_2029-4573.N_3_1.PG_87-100.
43. Stremauskienė, 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. Prieiga per internetą: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:GcvbZqQZLB4J:socialinisugdymas.leu.lt/index.php/socialinisugdymas/article/download/114/109+&cd=1&hl=lt&ct=clnk&gl=lt>.
44. Svetikas, K.Ž., Arimavičiūtė, M. (2012). *Vadovėlis: Strateginis valdymas*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
45. Švedaitė, B. (2005). Sėkmingos socialinės pedagoginės veiklos veiksniai: empirinės išvados. *Acta Paedagogica Vilnensia*, 14, 133 – 144. doi: 10.15388/ActPaed.2005.14.9762.
46. Targamadzė, V. (2014). Z karta: charakteristika ir ugdymo metodologinės linkmės įžvalga. *Tiltai*, 69 (4), 95 – 104. doi: <http://dx.doi.org/10.15181/tbb.v68i4.952>.

47. Vaicekauskienė, V. (2003). Neįgalių vaikų ugdytojų požiūris į bendradarbiavimą. *Socialinis darbas*, 1 (3), 57 – 71. Prieiga per internetą: <https://www3.mruni.eu/ojs/social-work/article/view/2207/2008>.
48. Varžinskienė, L., Rudzevičiūtė, J. (2009). Medikų požiūris į socialinio darbuotojo vaidmenį reabilitacijos specialistų komandoje. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 4 (2), 67 – 88. Prieiga per internetą: <https://eltalpykla.vdu.lt/1/30903>.
49. Večkienė, N.P., ir kt. (2013). Socialinis darbas senėjančioje visuomenėje: teoriniai ir praktiniai tarpdisciplininio bendradarbiavimo aspektai. *Gerontologija*, 14 (3), 171 – 183. Prieiga per internetą: http://www.gerontologija.lt/test/lt/index.php?content_id=7&leidinys=56&straipsnis=332&show=straipsnis&detail=true.
50. Vencloviėnė, M. (2015). Įgalinimo samprata ir veiksniai socialinio darbo metodų perspektyvoje. *Filosofija. Sociologija*, 2, 113 – 121. Prieiga per internetą: <http://mokslozurnalai.lmaleidykla.lt/publ/0235-7186/2015/2/113%E2%80%93121.pdf>.
51. Vorevičienė, J., Butkevičienė, E. (2017). Nevyriausybių organizacijų ir vietos valdžios bendradarbiavimas įgyvendinant šeimos politiką: Kauno miesto savivaldybės atvejis. *Viešoji politika ir administravimas*, 16 (1), 121 – 137. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/handle/007/14684>.
52. Wiig, K.M. (2003). *A knowledge model for situation-handling*. Texas: Knowledge research institut.
53. Zakarevičius, P. (2010). Organizacijos veiklos procesų valdymas. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, 56, 123 – 132. Prieiga per internetą: <https://eltalpykla.vdu.lt/1/1061>.
54. Žalimienė, L. (2003). Vaikų globos organizavimas: savivaldybių ir apskričių funkcijos bei bendradarbiavimas. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 2, 74 - 81. doi: 10.15388/STEPP.2003.2.8551.
55. Želvytė, V. (2010). *Strateginis regioninės vaiko teisių apsaugos sistemos valdymas* (magistro darbas). Prieiga per internetą: <http://gs.elaba.lt/object/elaba:1865256/index.html>.
56. Žydžiūnaitė, V. (2011). *Mokomoji knyga: Baigiamojo darbo rengimo metodologija*. Kaunas: UAB Vitae Litera.
57. Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). *Vadovėlis socialinių mokslų studijų programų studentams: Kokybiniai tyrimai principai ir metodai*. Vilnius: VAGA.

Kiti šaltiniai:

58. Eitminavičiūtė, A., ir kt. (2009). *Kompleksinių paslaugų teikimo ir organizavimo nuo smurto nukentėjusiems vaikams bei jų šeimos nariams aprašas*. Vilnius: Lodvila.
59. Gevorgianienė, V., ir kt. (2011). *Metodinė medžiaga kompleksinės pagalbos teikimui*. Vilnius: Švietimo ir mokslo ministerija.
60. Snieškienė, D., (2018). Interviu su Sigita Šimkiene, Kauno miesto savivaldybės administracijos patarėja, tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatore. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. 21 (1), 121 – 125. Prieiga per internetą: <http://doi.org/10.7220/2029-5820.21.1>.
61. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. *Kompleksinės paslaugos šeimai*. Prieiga per internetą: <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/seima-ir-vaikai/seimos-politika/kompleksines-paslaugos-seimai>

62. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro Įsakymas, (2016). „*Dėl kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai 2016 – 2020 m. veiksmų plano patvirtinimo*“, Nr. A1-133. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/00667490e70711e59b76f36d7fa634f8?jfwid=-35aaxz6ko>
63. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro Įsakymas, (2017). „*Dėl koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašo patvirtinimo*“, Nr. V-651/A1-455/V-1004. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/a3d680508cc11e7a5e2b345b086d377?jfwid=pflfeo7uo>
64. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro Įsakymas (2011). „*Dėl kompleksiskai teikiamos švietimo pagalbos, socialinės paramos, sveikatos priežiūros paslaugų ikimokyklinio ir priešmokyklinio amžiaus vaikams ir jų tėvams (globėjams) tvarkos aprašo patvirtinimo*“, Nr. V-2068/A1-467/V-946. Prieiga per internetą: http://www.smm.lt/uploads/documents/Svietimas_ikimokyklinis/ISAKYMAS-Del%20klompleksiskai%20teikiamos%20pagalbos-2011-11-04.pdf
65. Teisės aktas (2018). *Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo Nr. I-1234 pakeitimo įstatymo Nr. XIII-643 1 straipsnio pakeitimo įstatymas*, Nr. XIII-1296. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAP/cf80105099e011e78d46b68e19efc509>
66. Miginis, N., Ulozas, M. (2014). *Praktinis vadovas: Tarpžinybinio bendradarbiavimo stiprinimas jaunimo politikos srityje*. Vilnius: JRD.
67. *Visuotinė lietuvių enciklopedija: elektroninis variantas*. Prieiga per internetą: <https://www.vle.lt/>

SANTRAUKA

TARPINSTITUCINIO BENDRADARBIAVIMO ĮGYVENDINIMO ANALIZĖ TEIKIANT KOMPLEKSINĘ PAGALBĄ ŠEIMOMS UTENOS RAJONE

Objektas: tarpinstitucinio bendradarbiavimo pokyčiai, teikiant paslaugas šeimai Utenos rajone.

Tikslas: išanalizuoti tarpinstitucinio bendradarbiavimo pokyčius teikiant kompleksines paslaugas šeimai įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę Utenos rajono savivaldybėje.

Probleminis klausimas: socialinėje sferoje dirbančių specialistų nuomone, kokius pokyčius tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus veikla įnešė tarpinstituciniame bendradarbiavime, teikiant kompleksinę pagalbą šeimai?

Metodai:

Teoriniai: analizės – mokslinės literatūros šaltinių, norminių aktų analizė; abstrakcijos – svarbiausios reikšmės atskleidimas; apibendrinimo – tikrovės reiškinų pagrindinių požymių ir ypatybių atspindėjimas.

Empiriniai: empiriniams duomenims surinkti atliktas kokybinis tyrimas, tyrimo metodas – pusiau struktūrizuotas interviu. Tyrimo duomenų analizei taikyta kokybinė turinio analizė atlikta visą tyrimo metu gautą medžiagą su kategorizavus, kategorijoms suteikus specialius kodus.

Tiriamieji: tyrime dalyvavo Utenos mieste bei rajone dirbantys 7 socialiniai darbuotojai, turintys ne mažesnę kaip 5 metų darbo patirtį su šeimomis.

Tyrimo rezultatai: Tyrimu nustatyta, kad bendradarbiavimo procesas tyrimo dalyvių vertinamas teigiamai, tačiau tarpinstitucinio bendradarbiavimo įgyvendinimas Utenos rajone, tyrimo dalyvių vertinamas skirtingai, tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai akcentavo, jog bendradarbiavimą trikdo paties proceso mechanizmų trūkumai bei biurokratija, tai pat, anot tyrimo dalyvavusių specialistų trūksta bendradarbiavimo tarp įstaigų struktūros, nėra aišku kaip turėtų vykti bendradarbiavimas tarp įstaigų, kokios įstaigos ir kokia informacija turėtų keistis tarpusavyje. Pasak tyrimo dalyvių, pagalbos, tarpusavyje bendradarbiaujant skirtingų įstaigų specialistams, šeimai koordinavimo procese, taip pat, susiduriama su konkretumo trūkumu. Pastebimas specialistų vengimas prisiimti išsipareigojimus, atvejo vadybos bei koordinuotos pagalbos dubliavimasis. Tyrimo dalyvavusių socialinių darbuotojų teigimu, tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybės savivaldybėje įvedimas teigiamai paveikė tarpinstitucinį bendradarbiavimą: pagerėjo tarpinstitucinis susikalbėjimas, specialistų susitelkimas problemų sprendime bei atsirado galimybė, esant poreikiui pasikonsultuoti su aukštesnio rango

specialistu. Tyrimo rezultatai, taip pat, atskleidė teigiamą tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus įtaką socialinių darbuotojų veiklai bei jų veiklos rezultatams - atsirado papildomas specialistas sudėtingų atvejų sprendime; tapo paprasčiau rasti informaciją apie rajone teikiamas paslaugas bei pagalbos šeimai galimybes; taip pat atsirado galimybė išsakyti poreikį dėl naujų paslaugų diegimo.

Raktiniai žodžiai: Tarpinstitucinis bendradarbiavimas, koordinavimas, tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius, kompleksinė pagalba.

SUMMARY

ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF INTERINSTITUTIONAL COOPERATION IN SUPPLY OF FAMILY ASSISTANCE IN UTENA DISTRICT

Object: changes in interinstitutional cooperation in providing services to the family in Utena district.

The goal: to analyze the changes of interinstitutional cooperation in providing complex services to family by introducing the position of interinstitutional cooperation coordinator in Utena district municipality.

Problematic issue: according to specialists working in a social sphere, what kind of changes did the interinstitutional co-ordinator's activities bring to interinstitutional co-operation in providing comprehensive family support?

Methods:

Theoretical methods: analysis of scientific literature sources, normative acts; abstractions - the most important disclosure; generalization - reflection of the main features and features of reality phenomena.

Empirical methods: a qualitative research was carried out for the collection of empirical data, a method of research was a semi-structured interview. The qualitative analysis of the content used for the analysis of the research data was carried out with the categorization of all the material obtained during the study, with special codes assigned to the categories.

Research methods: 7 social workers working in Utena city and district with at least 5 years work experience with families participated in the study.

Research results: The study determined that the cooperation process was positively evaluated by the research participants, but the implementation of interinstitutional cooperation in Utena district, also the survey was evaluated differently by the participants. The social workers who participated in the research emphasized that the cooperation was hampered by the deficiencies of the process mechanisms and bureaucracy itself, as well as the lack of cooperation between the institution structures, it is also not clear how cooperation between institutions should take place, what institutions and what information should be exchanged. According to the research participants, there is a lack of specificity in the process of co-ordinating the co-operation between professionals from different institutions and the family as well. There is noticeable avoidance of commitment by the professionals, duplication of case management and coordinated assistance.

According to the research social workers who participated in the research, the introduction of the position of the interinstitutional co-ordinator of co-operation in the municipality had a positive effect on the interinstitutional cooperation: interinstitutional communication improved, the concentration of specialists in problem solving and the possibility to consult a higher-level specialist if necessary. The results of the study also revealed the positive influence of the interinstitutional co-ordinator on the activities of social workers and their performance - an additional specialist emerged in the case of complex cases; became easier to find information about the services provided in the area and the possibilities of family support; also became possible to express the need for new services.

Key words: Interinstitutional cooperation, coordination, interinstitutional cooperation coordinator, complex support.

PRIEDAI

1 PRIEDAS

12 lentelė. Kokybinė turinio analizė

Kategorija	Subkategorija	Citata
Kompleksinės pagalbos privalumai	Pagalbos įvairiapusiškumas	„<...>galima suteikti kuo įvairesnes paslaugas<...>“ (I – 1) „<...>sudaro galimybę šeimai gauti įvairiapusę pagalbą<...>“ (I – 5) „<...>šeima gali gauti daugiau paslaugų<...>“ (I – 6) „<...>užtikrinama įvairių paslaugų teikėjų pagalba šeimai.“ (I – 7)
	Pagalbą teikia savo srities žinovai	„Pats specialistas <...> gali numatyti kur jam trūksta žinių ir gali nukreipti.“ (I – 1) „<...>sudaro galimybes pažiūrėti į problemą plačiau, ne tik vieno specialisto, tačiau keletu specialistų akimis.“ (I – 4) „<...>pagalbą iš specialistų, kurie išmano savo sritį.“ (I – 5)
	Pagalba teikiama visiems šeimos nariams	„<...>pagalba suteikiama visai šeimai<...>“ (I – 1) „<...>pagalba teikiama visai šeimai <...>, o ne pavieniui asmeniui atskirai.“ (I – 3) „<...>ji teikiama visai šeimai kartu<...>“ (I – 4)
	Pagalba atitinkanti šeimos poreikius	„<...>gaunama pagalba ta, kurios reikia pagal poreikį.“ (I – 1) „<...>pagalba teikiama visai šeimai, atsižvelgiant į jos poreikius<...>“ (I – 3) „<...>užtikrina, kad teikiama pagalba atitiktų šeimos poreikius.“ (I – 7)
	Globalesnis problemų sprendimas	„<...>plačiąja prasme sprendžiama problema, o ne tik tai vienas kažkoks tai sunkumas<...>“ (I – 1) „<...>ji sudaro galimybes pažiūrėti į problemą plačiau, ne tik vieno specialisto, tačiau keletu specialistų akimis.“ (I – 4) „Tai padeda į šeimos problemas pažvelgti plačiau<...>“ (I – 7)
Iššūkiai kylantis kompleksinės pagalbos teikimo procese	Žmonių nusistatymas	„<...>žmonių nusistatymas priimti ir kreiptis pagalbos<...>“ (I – 1) „<...>susiduriama su neigiamu žmonių požiūriu į tai.“ (I – 7)
	Motyvacijos stoka priimti pagalbą	„<...>mažas asmenų noras priimti pagalbą<...>“ (I – 2)

		<p>„<...>šėimos nenoras užbaigti pradėtą kursą<...>“ (I – 3)</p> <p>„<...>klientų motyvacijos stoka priimti pagalbą ir ką nors keisti savo gyvenime.“ (I – 4)</p> <p>„<...>pas žmones trūksta noro eiti pas specialistus pagalbos<...>“ (I – 6)</p>
	<p>Gladaus bendradarbiavimo trūkumas</p>	<p>„Dar iššūkis <...> paslaugas teikiančių specialistų bendradarbiavimo artumas <...>“ (I – 1)</p> <p>„<...>glaudesnio bendradarbiavimo tarp specialistų trūkumas<...>“ (I – 2)</p>
	<p>Specialistų trūkumas teikiant kompleksinę pagalbą</p>	<p>„<...>nėra didelis specialistų ratas, kuris teiktų kompleksinę pagalbą<...>“ (I – 1)</p> <p>„<...>įkalbėjus šeimą priimti pagalbą nėra kur juos nukreipti.“ (I – 4)</p>
	<p>Paslaugų trūkumas teikiant kompleksinę pagalbą</p>	<p>„<...>kartais yra pritrūkstama, pavyzdžiui, psichoterapijos paslaugų<...>“ (I – 1)</p> <p>„<...>kai kurių paslaugų manau trūksta Utenoje<...>“ (I – 4)</p> <p>„<...>labai trūksta paslaugų dėl priklausomybių gydymo <...> ir psichologo tiesiog<...>“ (I – 6)</p> <p>„<...>tenka susidurti su paslaugų trūkumu<...>“ (I – 7)</p>
	<p>Nežinojimas kur kreiptis dėl pagalbos</p>	<p>„Na galbūt ne visi žino kur kreiptis, aš manau.“ (I – 5)</p> <p>„Gal ir informacijos trūksta žmonėms <...> kur galima kreiptis pagalbos<...>“ (I – 6)</p>
<p>Tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarba kompleksinės pagalbos teikimui</p>	<p>Dalijimasis informacija tarpinstituciniu lygmeniu</p>	<p>„<...>galima pasidalinti savo išvalgomis<...>“ (I – 1)</p> <p>„<...>galima pasiskambinti, pasiteirauti ar nukreiptas klientas lankosi, kaip sekasi jam priimti pagalbą.“ (I – 4)</p>
	<p>Dalijimasis atsakomybe pagalbos šeimai procese</p>	<p>„<...>bendradarbiavimas <...> turi remtis <...> į savo profesinių kompetencijų ir galių pasidalinimą<...>“ (I – 1)</p> <p>„<...>dalintis atsakomybę teikiant pagalbą šeimai.“ (I – 4)</p> <p>„<...>specialistai, manau, turi turėti galimybę kreiptis į kitas institucijas, į kitus specialistus ir <...> ieškoti pagalbos ir kitose institucijose.“ (I – 5)</p> <p>„<...>padeda pasidalinti darbais su kitais specialistais.“ (I – 6)</p>
	<p>Galimybė sužinoti apie esamas įstaigas bei jose teikiamas paslaugas</p>	<p>„<...>dalyvauja kiti specialistai <...>, kurie pristato apie galimas paslaugas šeimai.“ (I – 3)</p>

		„<...>labiau žinoma, kokios įstaigos bei kokie specialistai kokias paslaugas teikia<...>“ (I – 4)
	Galimybė suderinti specialistų veiksmus siekiant padėti šeimai	„<...>galima <...> numatyti tolimesnius, suderintus specialistų veiksmus.“ (I – 1) „<...>svarbu, <...> kad vieningai siektų bendro tikslo<...>“ (I – 7)
	Kokybiškesnė pagalba	„<...>jeigu bus <...> bendradarbiavimas labai tikėtinas ilgalaikis ir veiksmingas poveikis išsprendžiant šeimos problemas.“ (I – 1) „<...>norint šeimai užtikrinti kokybišką pagalbą to negali padaryti vienas specialistas<...>“ (I – 4) „<...>reikalingi ir kiti specialistai į kuriuos galima kreiptis <...> ir tokiu būdu ta pagalba gaunasi efektyvesnė ir turbūt kokybiškesnė.“ (I – 5) „<...>bendradarbiaudamas gali priartinti žmogų prie jam reikalingos pagalbos, kas užtikrina geresnę pagalbą klientui.“ (I – 6) „<...>bendradarbiaudami tarpusavyje specialistai gali kokybiškai teikti kompleksinę pagalbą.“ (I – 7)
Priemonės, kuriomis įgyvendinamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas	Telefonas	„<...>kai klientui manome, kad reikia <...> kitų paslaugų, tiesiog susisiekiame telefonu<...>“ (I – 2) „<...>nukreipus šeimą pas kitus specialistus <...> nuolat palaikome ryšį <...>, skambiname telefonu<...>“ (I – 3) „<...>bendradarbiavimas vyksta telefonu<...>“ (I – 4) „Bendradarbiavimas vyksta įvairiomis formomis: telefonu<...>“ (I – 5) „<...>informacijos pasikeitimas telefonu<...>“ (I – 6) „Daugiausiai bendrauti <...> tenka <...> telefonu<...>“ (I – 7)
	Internetas	„<...>ieškome kontaktų internete<...>“ (I – 2) „<...>informaciją apie galimas paslaugas randame internetinėse svetainėse<...>“ (I – 3) „<...>ieškoma internete įstaigų<...>“ (I – 4) „<...>bendraujama elektroniniu paštu<...>“ (I – 7)

	Tarpinstituciniai susitikimai	<p>„<...>dažnai darom susitikimus su specialistais, kurie dirba su ta šeima<...>“ (I – 1)</p> <p>„<...>organizuojame susitikimus su specialistais, šeima<...>“ (I – 3)</p> <p>„<...>organizuoja susirinkimus, kuriuose dalyvauja šeima, socialiniai darbuotojai, kitų įstaigų atstovai<...>“ (I – 4)</p> <p>„Bendradarbiavimas vyksta įvairiomis formomis: <...> susitikimų metu<...>“ (I – 5)</p> <p>„<...>vyksta dalykiški susitikimai su įstaigų atstovais<...>“ (I – 6)</p> <p>„<...>yra organizuojami susitikimai<...>“ (I – 7)</p>
	Renginiai	<p>„Bendradarbiavimas vyksta <...> bendrų renginių metu“ (I – 5)</p> <p>„<...>tai tų renginių pagalba taip pat stengiamės kurti ryšius su kitomis įstaigomis<...>“ (I – 7)</p>
	Raštai	<p>„<...>bendradarbiavimas vyksta <...> raštais<...>“ (I – 5)</p>
Įstaigos, dalyvaujančios bendradarbiavimo procese, siekiant užtikrinti paslaugų šeimai kompleksškumą	VTAS	<p>„Tai gali būti <...> ir vaikų teisių atstovai<...>“ (I – 1)</p> <p>„<...>dalyvauja kiti specialistai iš <...> VTAS<...>“ (I – 3)</p> <p>„<...> glaudžiai bendradarbiauja su įvairiomis <...> įstaigomis ir institucijomis, tokiomis kaip VTAS<...>“ (I – 5)</p>
	Švietimo įstaigos	<p>„Tai gali būti ir ugdymo įstaigos<...>“ (I – 1)</p> <p>„<...>dalyvauja <...> specialistai iš mokyklų, darželių<...>“ (I – 3)</p> <p>„<...>kitų įstaigų, teikiančių paslaugas šeimai, švietimo <...> atstovai.“ (I – 4)</p> <p>„<...>bendradarbiauja su įvairiomis <...> įstaigomis ir institucijomis, tokiomis kaip <...> švietimo įstaigos, nuo darželių iki mokyklų<...>“ (I – 5)</p>
	Sveikatos priežiūros įstaigos	<p>„<...>dalyvauja kiti specialistai iš <...> kartais sveikatos priežiūros įstaigų<...>“ (I – 3)</p>

		„<...>bendradarbiauja su įvairiomis <...> įstaigomis ir institucijomis, tokiomis kaip <...> pirminės sveikatos priežiūros centras<...>“ (I – 5)
	Užimtumo tarnyba	„<...>darbo biržos atstovai“ (I – 1) „<...>bendradarbiauja su įvairiomis <...> įstaigomis ir institucijomis, tokiomis kaip <...> užimtumo tarnyba<...>“ (I – 5)
	Nevyriausybinių organizacijų	„<...>bendradarbiauja tiek su nevyriausybėmis organizacijomis<...>“ (I – 2) „<...>dalyvauja kiti specialistai iš <...> nevyriausybinių organizacijų<...>“ (I – 3)
	Vaikų dienos centrai	Tai gali būti <...> vaikų dienos centrų, tai, kas yra susiję su šeima<...>“ (I – 1) „<...>dalyvauja kiti specialistai iš <...> vaikų dienos centrų“ (I – 3)
Tarpinstitucinio bendradarbiavimo Utenos rajone vertinimas	Teigiamas	„<...>bendradarbiavimas tarp <...> specialistų teikiant kompleksinę pagalbą šeimai vyksta, priekaištų jokių neturiu.“ (I – 3) „<...>atsiradus atvejo vadybai ir atsiradus tarpinstitucinio bendradarbiavimo specialistei, manau, kad tas bendradarbiavimo procesas Utenos rajone pagerėjo<...>“ (I – 4) „<...>bendradarbiavimas palengvina ir mūsų darbą<...>“ (I – 6)
	Vidutiniškas	„<...>kartais pastebime, kad tas bendradarbiavimas vyksta subjektyviai<...>“ (I – 1) „<...>vertinčiau dviprasmiškai bendradarbiavimą su kitų įstaigų specialistais, nes <...> bendradarbiavimas vyksta paviršiumi tik<...>“ (I – 5)
	Neigiamas	„<...>mano manymu, bendradarbiavimo mechanizmai nėra išstobulinti tiek, kad jie veiktų sklandžiai.“ (I – 2) „Vertinu ne kaip, manau jis galėtų vykti kur kas sklandžiau ir operatyviau<...>“ (I – 7)
Socialinio darbuotojo vaidmuo tarpinstitucinio bendradarbiavimo procese, siekiant	Tarpininko vaidmuo	„<...>jeigu klientui reikia kitų paslaugų, kurių mes negalime suteikti, tai mes <...> tarpininkaujame ir ieškom<...>“ (I – 2) „Socialinio darbuotojo vaidmuo – tarpininkavimas, kaip tarpininko<...>“ (I – 3) „<...>mano dažniausiai vaidmuo toks lyg ir tarpininkės tampa.“ (I – 4)

užtikrinti kompleksinę pagalbą		<p>„<...>daugiausia turbūt kaip tarpininkas<...>“ (I – 5)</p> <p>„<...>mano kaip socialinės darbuotojos vaidmuo bendradarbiavimo procese tai yra <...> tarpininkavimas<...>“ (I – 6)</p> <p>„<...>kaip tarpininkę, kuri tarpininkauja tarp klientų ir kitų įstaigų<...>“ (I – 7)</p>
	Organizatoriaus vaidmuo	<p>„Tai mano vaidmuo organizuoti<...>“ (I – 1)</p> <p>„<...>būna, kad inicijuojų pati specialistų susitikimą<...>“ (I – 4)</p>
	Įgalintojo vaidmuo	<p>„<...>mes turime tarpininkauti ir tuo pačiu įgalinti šeimą.“ (I – 3)</p> <p>„<...>taip pat, reikia nuolat dirbti ir su klientu vis jį motyvuoti, skatinti priimti pagalbą<...>“ (I – 4)</p> <p>„<...>padėti, sau, žmogus gali pats, tiesiog jį reikia suaktyvinti, pastiprinti<...>“ (I – 5)</p> <p>„<...>mano kaip socialinės darbuotojos vaidmuo bendradarbiavimo procese tai yra <...> motyvavimas naudotis paslaugomis.“ (I – 6)</p>
	Informacijos teikėjo vaidmuo	<p>„Man tenka <...> susižinoti reikiamą informaciją, <...> tuomet klientui viską papasakoti<...>“ (I – 4)</p> <p>„<...>mano kaip socialinės darbuotojos vaidmuo bendradarbiavimo procese tai yra informavimas<...>“ (I – 6)</p>
	Pagalbos telkėjo vaidmuo	<p>„<...>mano vaidmuo <...> telkti pagalbą<...>“ (I – 1)</p> <p>„Save pastebiu kaip specialistę, kuri suburia pagalbos teikėjus spręsti problemai.“ (I – 7)</p>
Koordinavimo procesą vykdantys specialistai	Socialiniai darbuotojai	<p>„Socialinis darbuotojas <...> koordinuoja visas paslaugas<...>“ (I – 1)</p> <p>„<...>koordinuoti pagalbą tekdavo lyg ir mums, socialiniams darbuotojams<...>“ (I – 3)</p> <p>„Tai va ir tenka tada koordinuoti visą pagalbos procesą<...>“ (I – 5)</p> <p>„<...>šiaip tai vis tiek nemažai koordinavimo lieka mums<...>“ (I – 6)</p> <p>„<...>koordinavimas vyksta dirbant socialiniam darbuotojui su šeima<...>“ (I – 7)</p>

	Atvejo vadybininkai	<p>„<...>kai yra atvejo vadybininkai, jie koordinuoja pagalbos procesą<...>“ (I – 3)</p> <p>„Dabar atvejus koordinuoja atvejo vadybininkai<...>“ (I – 4)</p> <p>„<...>jei šeimai pritaikoma atvejo vadyba tai tada koordinavimą perima vadybininkė<...>“ (I – 6)</p> <p>„<...>koordinavimas vyksta atvejo vadybos metu<...>“ (I – 7)</p>
	Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius	<p>„<...>kai yra tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius, kuris yra atsakingas už koordinuotai teikiamą pagalbą<...>“ (I – 1)</p> <p>„<...>koordinavimą įgyvendina tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorė<...>“ (I – 7)</p>
Socialinio darbuotojo funkcijos pagalbos šeimai koordinavimo procese	Informacijos rinkimas	<p>„Socialinis darbuotojas <...> gali <...> kalbėdamas su klientu surinkti informaciją ar jam pavyko pasiekti išsikeltas tikslas<...>“ (I – 1)</p> <p>„<...>susitinki su šeima <...>, surenki informaciją apie esamą situaciją<...>“ (I – 5)</p>
	Specialistų pagalbos reikalingos šeimai numatymas	<p>„<...>kartu su šeima nusistatydavome, kokios pagalbos jai reikia<...>“ (I – 3)</p> <p>„<...>numatyti, kokius specialistus dar reikalinga įtraukti į pagalbos procesą<...>“ (I – 4)</p> <p>„<...>į pagalbos planą dažnai įtraukiamos ir kitos įstaigos bei jose dirbantys specialistai.“ (I – 5)</p>
	Pagalbos plano šeimai sudarymas	<p>„<...>susikurdavome pagalbos planą<...>“ (I – 3)</p> <p>„turėdavome kartu su šeima sudaryti pagalbos planą“ (I – 4)</p> <p>„<...>tuomet kartu sudaromas pagalbos planas šeimai.“ (I – 5)</p> <p>„<...>sudarinėjame pagalbos planus<...>“ (I – 6)</p> <p>„Socialinis darbuotojas organizuoja pagalbą šeimai<...>“ (I – 7)</p>
	Šeimos įgalinimas spręsti savo problemas	<p>„<...>dirbame su šeima, jos motyvavimu<...>“ (I – 3)</p> <p>„<...>stengiasi įgalinti klientą išspręsti savo problemas.“ (I – 7)</p>

	Pagalbos proceso stebėjimas	<p>„<...>gali pasiskambinti specialistui, paklausti ar pasisekė<...>“ (I – 1)</p> <p>„<...>mums tekdavo stebėti ar šeima laikosi plane numatytų įsipareigojimų<...>“ (I – 3)</p> <p>„<...>stebėti kaip šeimai sekasi laikytis plano<...>“ (I – 5)</p> <p>„<...>sudarinėjame pagalbos planus, stebime kaip šeima jį vykdo.“ (I – 6)</p>
	Bendradarbiavimas su kitais specialistais	<p>„<...>bendradarbiaujantis ryšys su kitais pagalbos specialistais<...>“ (I – 1)</p> <p>„<...>specialistai <...> bendradarbiauja tarpusavyje<...>“ (I – 2)</p>
Sunkumai kompleksinės pagalbos šeimai koordinavimo procese	Trūksta konkretumo kas atsakingas už atvejų koordinavimą	<p>„<...>kartais yra pametama, kas visgi veda konkretų atvejį.“ (I – 4)</p> <p>„Tik kartais svarstau, kad kas turėtų visgi tą atvejį vesti<...>“ (I – 5)</p> <p>„Trūksta aiškumo, kas visgi atsakingas už koordinavimą.“ (I – 6)</p> <p>„<...>atrodo, kad niekas taip ir nėra konkrečiai atsakingas už konkretų atvejį.“ (I – 7)</p>
	Įsipareigojimų vengimas	<p>„<...>šeima ir kartais netgi ir specialistai visgi vengia prisiimti įsipareigojimus.“ (I – 3)</p> <p>„<...>pasitaiko, kad specialistai gražiai atsako, nes nenori užsikrauti<...>“ (I – 5)</p>
	Atvejo vadybos ir koordinuotos pagalbos dubliavimas	<p>„<...>vaiko gerovės komisijoje <...> siūlomos paslaugos kartais dubliuojasi su paslaugomis, kurios pasiūlytos atvejo vadybos posėdyje.“ (I – 3)</p> <p>„<...>kartais susidubliuoja <...> atvejo vadyba su koordinuota pagalba šeimai<...>“ (I – 4)</p> <p>„<...>koordinavimas vykėtų tinkamiau jei nebūtų dubliavimosi tarp atvejo vadybos proceso ir koordinuotos pagalbos.“ (I – 6)</p>
	Per ilgi terminai įsipareigojimams įvykdyti	<p>„<...>nes labai skiriami ilgi terminai užduotims įvykdyti<...>“ (I – 1)</p> <p>„<...>šeimoms skiria ilgus terminus vykdyti įsipareigojimams<...>“ (I – 7)</p>
	Jaučiama tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus kontrolė, o ne pagalba	<p>„<...>tačiau daugiau reaguojama, domimasi kaip vienu ar kitu atveju buvo išspręsta problema.“ (I – 6)</p> <p>„<...>susidaro įspūdis, kad koordinatorė siekia ne pagelbėti, bet tik pakontroliuoti mus.“ (I – 7)</p>
	Nuoseklumo koordinavimo procese trūkumas	<p>„<...>aš tame nematau jokio<...> nuoseklumo<...>“ (I – 2)</p>

		„<...>koordinavimo procesas <...> nelabai nuoseklus<...>“ (I – 7)
<p>Pokyčiai tarpinstitucinio bendradarbiavimo procese, savivaldybėje įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę</p>	<p>Atsirado specialistas su kuriuo galima pasikonsultuoti</p>	<p>„<...>gali suformuluoti klausimą ir jisai pagal savo kompetenciją gali tau parengti atsakymą<...>“ (I – 1) „<...>gali atsakyti į reikalingus klausimus susijusius su pagalbos šeimai organizavimu.“ (I – 3) „<...>galima su ja pasikonsultuoti<...>“ (I – 4)</p>
	<p>Specialistų sutelkimas problemai spręsti</p>	<p>„<...>jisai sutelkia visus specialistus problemai spręsti<...>“ (I – 1) „<...>būna tarpinstituciniai susitikimai, kuriuos ji organizuoja, kviečia specialistus iš įvairių įstaigų<...>“ (I – 6) „<...>tapo lengviau sutelkti skirtingus specialistus pagalbos teikimui<...>“ (I – 7)</p>
	<p>Pagerėjo tarpinstitucinis susikalbėjimas tarp specialistų</p>	<p>„<...>pagerėjo tarpinstitucinis susikalbėjimas<...>“ (I – 2) „<...>atsirado pareigybė, kuri skatina bendradarbiavimą tarp įstaigų<...>“ (I – 3) „<...>daugiau dėmesio skiriama <...> bendradarbiavimo sunkumams spręsti<...>“ (I – 4) „<...>padaugėjo tarpinstitucinių susirinkimų<...>“ (I – 7)</p>
<p>Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybės savivaldybėje įvedimo įtaka socialinių darbuotojų veiklai bei veiklos rezultatams</p>	<p>Pagalba sudėtingų atvejų sprendime</p>	<p>„<...>susidūrus su itin sudėtingais atvejais, tai ji taip pat prisideda prie pagalbos teikimo bei koordinavimo<...>“ (I – 4) „<...>specialistas susidūręs su kažkokių neišsprendžiamu klausimu gali kreiptis pagalbos į koordinatorių<...>“ (I – 5) „<...>tarpinstitucinė koordinatore dalyvauja sudėtinguose atvejuose, siūlo idėjas<...>“ (I – 6)</p>
	<p>Naujų paslaugų diegimas</p>	<p>„<...>plečiamas paslaugų spektras.“ (I – 1) „<...>bandoma <...> plėsti paslaugų paketą.“ (I – 2) „atsižvelgia į naujų paslaugų poreikį ir stengiasi inicijuoti jų kūrimą“ (I – 3) „<...>pradėta spręsti <...> problema dėl paslaugų trūkumo.“ (I – 7)</p>
	<p>Tapo paprasčiau sužinoti apie galimas paslaugas rajone</p>	<p>„Tapo truputi patogiau ieškoti klientams paslaugų<...>“ (I – 2) „Mes netgi gavome tokį paslaugų katalogą, kur surašyta kokios socialinei grupei kokios paslaugos teikiamos Utenoje bei rajone<...>“ (I – 4)</p>

		„<...>tai yra savivaldybės atstovas ir tiesiog žino daugiau visokių paslaugų, lengvatų, kurios pagelbėtų šeimai krizinėje situacijoje.“ (I – 6)
	Pagerėjo pagalbos koordinavimo procesas	„<...>koordinavimas yra tikrai stiprus<...>“ (I – 1) „<...>susidūrus su tikrai sudėtingu atveju <...> ji <...> perima pagalbos koordinavimą į savo rankas.“ (I – 4) „<...>koordinatorius tarpinstitucinio bendradarbiavimo padeda sustyguoti visą tą mechanizmą, kad viskas vyktų sklandžiai.“ (I – 5)
	Pagerino pagalbos šeimai teikimą	„<...>pagreitina prieinamumą pagalbos.“ (I – 1) „<...>pagerėjo pagalbos teikimas moksleiviams bei jų šeimoms.“ (I – 2) „<...>palengvėjo šiek tiek pagalbos teikimas<...>“ (I – 4) „<...>prieinamumo bei paslaugų trūkumo problemų sprendimas <...> teigiamas veiksnys, tai <...> tiesiogiai pagerino mūsų veiklos rezultatus<...>“ (I – 7)
Siūlymai tarpinstitucinio bendradarbiavimo kokybės gerinimui teikiant kompleksinę pagalbą šeimai	Biurokratijos bendradarbiavimo procese mažinimas	„<...>biurokratijos mažinimas, kas iš tikrųjų kartais labai pakiša koją<...>“ (I – 2) „<...>kalbant apie bendradarbiavimą, jame ir taip labai daug tos biurokratijos, <...> kas sklandumo tikrai neprideda, tačiau <...> neoficialus pasibuvimas pagerintų santykius tarp <...> specialistų.“ (I – 3)
	Mokymų organizavimas	„<...>galbūt tai galėtų pagerinti kažkokie mokymai ar grupiniai užsiėmimai<...>“ (I – 3) „Gal tai padėtų spręsti mokymai įstaigoms<...>“ (I – 6)
	Neformalių renginių organizavimas	„<...>manau, bendradarbiavimo kokybę galėtų pagerinti neformalūs susitikimai, išvykos<...>“ (I – 3)
	Bendradarbiavimo bei koordinavimo tvarkos aprašo sukūrimas	„<...>tai, manau, tikrai būtų nebloga idėja tokią aprašą pasiruošti ir juo vadovautis specialistams dirbantiems su šeimomis.“ (I – 4) „Manau, bendradarbiavimo procesą palengvintų tvarkos aprašas<...>“ (I – 7)

PUSIAU STRUKTŪRUOTAS INTERVIU

Laba diena, esu Mykolo Riomerio universiteto socialinio darbo studijų programos magistrantas Martynas Grunevas. Atlieku tyrimą apie tarpinstitucinio bendradarbiavimo procesą teikiant kompleksines paslaugas šeimai Utenos rajone. Prašau, Jūsų, skirti ~60 min. laiko ir atsakyti į mano klausimus. Jūsų dalyvavimas apklausoje yra laisvanoriškas. Informuoju, jog mūsų pokalbis bus įrašomas, tačiau be jūsų sutikimo konkretūs atsakymai viešinami nebus. Jūsų nuomonė bus pateikta kartu su kitų respondentų atsakymais, todėl nebus pažeistas, Jūsų, privatumas. Apklausos rezultatai bus panaudoti magistro baigiamojo darbo tyrimo daliai ir pristatyti gegužės mėnesį baigiamųjų darbų gynimo metu. Norėdami gauti tyrimo rezultatus, galite apie tai mane informuoti el. paštu: grunevasmartynas@gmail.com

Atlikdamas tyrimą, laikausi tyrimo etikos nuostatų.

1. Kaip vertinate kompleksinę pagalbą šeimai? Kuo ji naudinga? Kokie iššūkiai kyla teikiant kompleksinę pagalbą šeimai?
2. Kaip, Jūs, vertinate bendradarbiavimo procesą teikiant kompleksinę pagalbą? Kodėl taip manote?
3. Papasakokite, kaip Jūsų įstaigoje yra organizuojamas bendradarbiavimo procesas su kitomis institucijomis, siekiant užtikrinti šeimai kompleksinę pagalbą?
4. Koks, Jūsų, kaip socialinio darbuotojo vaidmuo, bendradarbiavimo, su kitose įstaigose dirbančiais specialistais, procese?
5. Papasakokite, kaip vyksta pagalbos šeimai koordinavimas? Kaip vertinate koordinuotai teikiamos pagalbos šeimai procesą? Kokie sunkumai iškyla?
6. Papasakokite, kaip, Jūsų nuomone, pasikeitė koordinuotai teikiamos kompleksinės pagalbos procesas Utenos rajone, savivaldybėje įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę?
7. Kaip tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybės savivaldybėje įvedimas paveikė, Jūsų, kaip socialinio darbuotojo veiklą ir veiklos rezultatus?
8. Kaip, Jūsų, nuomone, būtų galima gerinti tarpinstitucinio bendradarbiavimo kokybę teikiant kompleksinę pagalbą šeimai Utenos rajone?

13 lentelė. Instrumentarijaus struktūros pagrindimas

Eil. Nr.	Klausimų blokas	Klausimai	Klausimų paskirtis	Sąsajos su teorine dalimi	Šaltiniai, kuriais remiantis sudaryti klausimai
1.	Kompleksinės pagalbos šeimai samprata	1. Kaip vertinate kompleksinę pagalbą šeimai? Kuo ji naudinga? Kokie iššūkiai kyla teikiant kompleksinę pagalbą šeimai?	Skirta nustatyti, kaip socialiniai darbuotojai suvokia kompleksinę pagalbą.	1.1. poskyris	Kovaitė(2016), Prakapas (2007), Peterander (2003).
2.	Bendradarbiavimo vertinimas, organizuojant ant pagalbos šeimai procesą	2. Kaip, Jūs, vertinate bendradarbiavimo procesą teikiant kompleksinę pagalbą? Kodėl taip manote?	Skirta nustatyti kaip socialiniai darbuotojai vertina bendradarbiavimą, kaip priemonę, pagalbos šeimai procese.	1.2. poskyris	Gvaldaitė (2006), Vencloviėnė (2015), Čepienė (2016).
		3. Papasakokite, kaip Jūsų įstaigoje yra organizuojamas bendradarbiavimo procesas su kitomis institucijomis, siekiant užtikrinti šeimai kompleksinę pagalbą?	Skirta išsiaiškinti tarpinstitucinio bendradarbiavimo sampratą praktiniu aspektu.	2.2. poskyris	Petrauskienė (2005), Eitminavičiūtė et. al. (2009).
		4. Koks, Jūsų, kaip socialinio darbuotojo vaidmuo, bendradarbiavimo, su kitose įstaigose dirbančiais specialistais, procese?	Skirta išsiaiškinti socialinio darbuotojo vaidmenį bendradarbiaujant su kitų sričių specialistais, teikiant kompleksinę pagalbą šeimai.	2.3. poskyris	Petrauskienė (2011), Bronstein (2003).
3.	Koordinuotai teikiamos pagalbos samprata	5. Papasakokite, kaip vyksta pagalbos šeimai koordinavimas? Kaip vertinate koordinuotai teikiamos pagalbos šeimai procesą? Kokie sunkumai iškyla?	Skirta išsiaiškinti, kaip socialiniai darbuotojai supranta pagalbos šeimai koordinavimą.	3.1. poskyris	Staniulienė (2012), Wiig (2003), Desbiens (2003), Zakarevičius (2010).
4.	Teikiamos pagalbos šeimai vertinimas, savivaldybėje įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinavimo pareigybę	6. Papasakokite, kaip, Jūsų nuomone, pasikeitė koordinuotai teikiamos kompleksinės pagalbos procesas Utenos rajone, savivaldybėje įvedus tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybę?	Skirta išsiaiškinti kaip tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorių įtakojo koordinuotai teikiamos kompleksinės pagalbos šeimai procesą.	3.2. poskyris	Koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašas (2017)
		7. Kaip tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybės savivaldybėje įvedimas paveikė, Jūsų, kaip socialinio darbuotojo veiklą ir veiklos rezultatus?	Skirta išsiaiškinti, kaip tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorių įtakojo socialinių darbuotojų veiklą bei jų veiklos rezultatus.	3.2. poskyris	Petrauskienė ir Daunoraitė (2009), Koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašas (2017)

5.	Tarpinstitucinio bendradarbiavimo proceso tobulinimas	8. Kaip, Jūsų, nuomone, būtų galima gerinti tarpinstitucinio bendradarbiavimo kokybę teikiant kompleksinę pagalbą šeimai Utenos rajone?	Skirta nustatyti socialinių darbuotojų požiūrį į tarpinstitucinio bendradarbiavimo gerinimą, siekiant užtikrinti savivaldybėje kokybiškai teikiamą kompleksinę pagalbą šeimai.	3.2. poskyris	Koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašas (2017)
----	---	---	--	---------------	---