

GLOBOS KOORDINATORIAUS PATIRTYS TEIKIANT IR KOORDINUOJANT PASLAUGAS GLOBĖJŲ (RŪPINTOJŲ) ŠEIMOMS

EXPERIENCES OF FOSTER CARE COORDINATORS IN PROVIDING AND COORDINATING SERVICES FOR FOSTER (GUARDIAN) FAMILIES

Diana Putrimaitė

Utenos kolegija, Utenos rajono socialinių paslaugų centras (Lietuva)

Elona Berniūnienė

Utenos kolegija (Lietuva)

Santrauka

Nuo 2018 metų Lietuvoje veikia globos centrai, kurių pagrindinis tikslas – užtikrinti konsultacinę, psichosocialinę, teisinę ir kitą pagalbą globėjams (rūpintojams), tėviams ir globojamiems vaikams. Straipsnyje analizuojamos globos koordinatorių patirtys teikiant ir koordinuojant paslaugas globėjų (rūpintojų) šeimoms Lietuvoje. Atliktas kokybinis tyrimas taikant pusiau struktūruotą interviu, duomenys analizuoti kokybinės turinio analizės metodu. Tyrime dalyvavo 5 ekspertai – globos koordinatoriai, turintys ne mažiau kaip 3 metų darbo patirties. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad globos koordinatoriaus galimybės organizuoti paslaugas tiesiogiai priklauso nuo globos centro vidinių ir išorinių išteklių. Centruose, turinčiuose pakankamus resursus, koordinatoriai organizuoja kitų specialistų pagalbą; ribotų išteklių centruose koordinatorius pats tampa universaliu paslaugų teikėju. Nustatytos probleminės sritys: perteklinis intensyvių atvejų skaičius, tiesioginių kontaktų su globojamu vaiku stoka, riboti bendradarbiavimo gebėjimai ir neaiškios asmeninės ribos.

Raktažodžiai: globos koordinatorius, globėjų (rūpintojų) šeimos, paslaugų koordinavimas, vaiko globa.

Įvadas

Nuo 2019 metų kiekvienoje Lietuvos savivaldybėje veikia ne mažiau kaip vienas globos centras. Remiantis Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos 2023 metų ataskaita (2024), šalyje veikia 66 globos centrai, koordinuojantys 5 263 globoje esančių vaikų atvejus. Kiekvienas globojamas vaikas laikomas atskiru atveju, o jo priežiūrą užtikrina globos koordinatorius, kuris privalo bendrauti su vaiku ir globėjais ne rečiau kaip kartą per mėnesį (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija (LR SADM, 2018).

Mokslinėje literatūroje akcentuojamas globos koordinatoriaus vaidmuo užtikrinant kokybišką globą: efektyvi parama padeda palaikyti globėjus ir stiprina jų ilgalaikį įsipareigojimą vaikui (Brown, Sebba ir Luke, 2014). Tarpinstitucinis bendradarbiavimas su mokyklomis, sveikatos priežiūros įstaigomis ir kitomis socialinės pagalbos organizacijomis laikomas esminiu sėkmingos globos elementu (Edwards ir Johnson, 2019). Vis dėlto Lietuvoje tyrimų apie globos centrų koordinatorių darbo patirtis stokojama. Genienė ir Nedveckė (2021) nustatė, kad 82 % globos centrų darbuotojų pabrėžė

koordinavimo ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarbą, tačiau kasdienės darbo realijos išlieka mažai išsirtos.

Straipsnio tikslas – atskleisti globos koordinatorių patirtis teikiant ir koordinuojant paslaugas globėjų (rūpintojų) šeimoms bei jų globojamiems vaikams Lietuvoje.

Globos koordinatoriaus funkcijos ir veiksmingo koordinavimo prielaidos

Globos koordinatorius, vadovaujantis LR SADM įsakymu (2018), yra kontaktinis globos centro asmuo, palaikantis ryšį su budinčiais globotojais, globėjais giminaičiais ir šeimynų dalyviais. Jis organizuoja pagalbą, bendradarbiaudamas su socialinių paslaugų, švietimo ir sveikatos priežiūros įstaigomis, koordinuoja vaiko santykį su biologine šeima ir kitais specialistais. Vienam koordinatoriui nustatytas maksimalus 30–40 atvejų skaičius, iš kurių intensyvios pagalbos atvejų neturėtų būti daugiau kaip penki.

2023 m. 194 globos koordinatoriai prižiūrėjo vidutiniškai po 27 vaikus ir suteikė iš viso 61 383 paslaugas. Statistika rodo, kad vidutiniškai vienam koordinatoriui teko 6 intensyvios pagalbos atvejai – vienu daugiau, nei leidžia tvarkos aprašas.

Veiksmingas paslaugų koordinavimas grindžiamas keliais principais: individualiu požiūriu į klientą, efektyvia komunikacija ir bendradarbiavimu, prieinamų paslaugų spektro išnaudojimu, nuolatine stebėsena bei parama ir mokymais globėjams (Johnson ir Smith, 2022; Sullivan ir Moore, 2021). Vargo ir Luscho (2008) paslaugų dominantės logikos (SDL) požiūriu, vertė kuriama per aktyvų abiejų šalių – paslaugos teikėjo ir gavėjo – dalyvavimą. Globos kontekste tai reiškia, kad sėkmingo koordinavimo pagrindas yra pasitikėjimu grįstas bendradarbiavimas, lanksčiai integruojantis turimus išteklius.

Tyrimo metodologija

Tyrimo taikyta kokybinė tyrimo prieiga, siekiant atskleisti globos koordinatorių patirtis teikiant ir koordinuojant paslaugas globėjų (rūpintojų) šeimoms. Kokybinis tyrimas pasirinktas todėl, kad jis leidžia giliau atskleisti globos koordinatorių profesinę patirtį, jų patiriamus sunkumus, bendradarbiavimo praktiką ir kasdienės paslaugų organizavimo situacijas.

Duomenys buvo renkami pusiau struktūruoto interviu metodu. Šis metodas pasirinktas todėl, kad sudaro galimybę išlaikyti numatytą pokalbio kryptį, tačiau kartu leidžia lanksčiai gilintis į tyrimo dalyvių patirtis ir jų individualų požiūrį. Iš viso atlikti penki interviu: keturi vyko nuotoliniu būdu, vienas – tiesioginio susitikimo metu. Tyrimo metu buvo aptariamose globos koordinatorių darbo patirtys, paslaugų organizavimo galimybės, bendradarbiavimas su kitomis institucijomis, santykis su globėjų šeimomis ir profesinių ribų klausimai.

Tyrimo dalyviai atrinkti taikant tikslinę atranką. Į tyrimą įtraukti globos koordinatoriai, turintys ne mažesnę kaip trejų metų darbo patirtį. Taip pat siekta, kad tyrime dalyvautų skirtingose savivaldybėse dirbantys specialistai, galintys atskleisti įvairesnes darbo patirtis. Tyrimo dalyvavo penki ekspertai, kurie tekste žymimi kodais A1–A5, užtikrinant jų anonimiškumą.

Surinkti duomenys analizuoti taikant kokybinės turinio analizės metodą. Pirmiausia interviu medžiaga buvo nuosekliai skaitoma ir analizuojama, išskiriant reikšminius turinio vienetų. Vėliau atliktas kodavimas, suformuotos subkategorijos ir kategorijos, o jų pagrindu išskirtos pagrindinės temos, atspindinčios globos koordinatorių patirtis. Toks analizės būdas leido sistemiškai atskleisti pasikartojančias prasmes ir svarbiausius tyrimo dalyvių patirties aspektus.

Tyrimas atliktas laikantis pagrindinių mokslinių tyrimų etikos principų. Tyrimo dalyviai buvo informuoti apie tyrimo tikslą, dalyvavimo savanoriškumą, anonimiškumo užtikrinimą ir galimybę bet kuriuo metu atsisakyti dalyvauti. Tyrimo duomenys naudoti tik moksliniais tikslais.

Tyrimo rezultatai

Globos koordinatorių darbo aplinka ir atvejų krūvis

Penki tyrime dalyvavę globos koordinatoriai dirba itin skirtingose sąlygose. Koordinuojamų atvejų skaičius visų dalyvių neviršija leistino maksimalaus 40, tačiau intensyvių atvejų riba (5) yra viršyta keturių iš penkių dalyvių. Mažose savivaldybėse dirbantiems koordinatoriams tenka didžiausias krūvis, o atvejai negali būti paskirstyti, nes centre dirba tik vienas specialistas: „*Man dabar kai viena, nu tai trisdešimt tų atvejų... intensyvių dabar septyni, bet nežinia, kas dar kada atsiras*“ (A1).

Didesnėse savivaldybėse atvejų skaičius gali būti paskirstomas tarp kolegų. Viena tyrimo dalyvė pažymėjo, kad nors turi 20 atvejų, iš jų 7 intensyvūs – dėl darbo su budinčiais globotojais, kuris reikalauja dažnesnio kontakto: „*Pas mane budinčių yra, tai šiek tiek pasiskirstom su kolegom tuos atvejus, kad visiems panašus krūvis būtų*“ (A2).

Tyrimo metu atsiskleidė didelis vidinių išteklių atotrūkis tarp didžiųjų ir mažųjų savivaldybių. Didmiesčių globos centrai turi psichologus, terapeutus ir stiprų vadovų palaikymą. Mažuosiuose centruose psichologas dirba vos vieną dieną per savaitę arba jo apskritai nėra: „*Nu vis tiek trūksta žmonių, kai nu mes dvi, nu psichologė vieną dieną dirba, tai nu sėdi ir galvoji, galvoji, galvoji, kaip čia viską sugebėt*“ (A1).

Tyrimė išryškėjo, kad mažesniuose centruose globos koordinatorius faktiškai tampa universaliu paslaugų teikėju, nes paslaugų, kurias galėtų koordinuoti, tiesiog nėra.

Bendradarbiavimas su kitomis institucijomis

Bendradarbiavimas yra viena iš pagrindinių globos koordinatoriaus funkcijų. Tyrimas atskleidė, kad didžiausių sunkumų kyla bendradarbiaujant su mokyklomis, atvejo vadybininkais ir savivaldybių darbuotojais. Dažna problema – kitų institucijų specialistų nepakankamos žinios apie globojamo vaiko situaciją: „*Bandžiau vaiką gelbėt, važiuodavau visur atstovauti į tas komisijas, nu bet ten puolimas vaiko ir manęs niekas ten nenori girdėt apie tai, koks jis sužalotas, nes jų akimis jis tik kelia grėsmę*“ (A4).

Sėkmingo tarpinstitucinio bendradarbiavimo veiksmu tyrimo dalyviai nuosekliai įvardijo stiprų globos centro vadovą. Vadovė, kaip teigė viena iš koordinatorių, padeda išspręsti konfliktines situacijas ir užtikrina, kad kiti suprastų globos centro paslaugų prasmę: „*Labai daug vadovė padėjo, siekiant, kad kiti suprastų mūsų teikiamų paslaugų prasmę, na ji išsprendžia viską jei kas ne taip*“ (A2).

Ypač sudėtingas bendradarbiavimas su mokyklomis: iš koordinatoriaus tikimasi, kad jis „viską sutvarkys“, tačiau realios bendradarbiavimo galimybės yra ribotos. Siekiant pagerinti šią situaciją, tyrimo dalyvės darbą su mokykla organizuoja per globėjų šeimą, padėdamos jiems planuoti žingsnius.

Pagalbos organizavimo procesas ir darbas su šeima

Globos koordinatorių pagalbos organizavimas tiesiogiai susijęs su globos centro turimais ištekliais. Didmiesčio koordinatorė paslaugų organizavimą apibūdino kaip profesionalų situacijos vertinimą ir aktyvų reagavimą: „*Jau turi matyt automatiškai, kaip specialistas, kad va jiem reikia mokymų, va jiem reikia savipagalboje dalyvauti... viską turi matyt ir jaust, nes kitaip tai niekaip*“ (A2).

Mažesnėje savivaldybėje dirbanti koordinatorė stengiasi naudoti išorinius pagalbos tinklus, tačiau pabrėžia, kad pagalba dažnai vėluoja: „*Su ta pagalba kitur, tai nėra taip, kad čia ir dabar, o dažnai labai reikia dabar, o ne po kelių savaitių*“ (A3).

Tyrimas atskleidė, kad tiesioginis kontaktas su pačiu globojamu vaiku yra ribotas – koordinatoriai dažniausiai informaciją apie vaiką gauna per globėją. Tai kelia riziką, kad sudėtingesnės vaiko problemos gali likti nepastebėtos. Dokumentacijos perteklius papildomai riboja laiką tiesioginiam darbui su šeima, ir koordinatoriai yra priversti balansuoti tarp administracinių pareigų ir kontaktinio

darbo: „*Jei daugiau ten su žmonėm, tai tada popierėlis kenčia, jei daugiau popierėliui, tai tada žmogui negaliu*“ (A4).

Asmeninės profesinės ribos

Tyrimas atskleidė, kad ypač mažesnėse savivaldybėse globos koordinatoriams sunku palaikyti aiškias profesines ribas. Koordinatoriai gyvena tose pačiose bendruomenėse kaip ir jų klientai, todėl santykiai įgauna „kaimyninio“ pobūdį. Globėjai kreipiasi savaitgaliais per socialinius tinklus, o koordinatoriai jaučiasi įpareigoti reaguoti: „*Gerai, kad dar savaitgaliais darbinį telefoną išsijungiu, nes nu būtų, būtų... Kai aš čia vietoje gyvenu, tai vis tiek yra kitoks tas santykis*“ (A3).

Mažame rajone dirbanti koordinatorė pasakojo, kad jos darbas apima ir vaiko vežiojimą pas gydytojus ar paėmimą iš mokyklos, kai globėjai užimti. Ji šiuose vaidmenyse neįžvelgia problemos – priešingai, vertina juos kaip galimybę praleisti daugiau laiko su vaiku. Vis dėlto tokie vaidmenys aiškiai peržengia globos koordinatoriaus funkcijų ribas.

Diskusija

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad globos koordinatoriaus darbo kokybė tiesiogiai priklauso nuo globos centro vidinių ir išorinių resursų. Didėsių savivaldybių koordinatoriai gali koordinuoti kitų specialistų paslaugas ir jaučia vadovų palaikymą; mažesnių savivaldybių koordinatoriai tampa universaliais paslaugų teikėjais, nes koordinuoti nėra ko. Šis skirtumas rodo, kad Lietuvoje egzistuoja sisteminė nelygybė tarp globos centrų galimybių užtikrinti vienodą paslaugų kokybę.

Intensyvių atvejų skaičiaus viršijimas – faktiškai visų tyrimo dalyvių realybė – kelia tiesioginę riziką paslaugų kokybei. Perteklinis darbo krūvis didina perdegimo tikimybę ir mažina galimybę palaikyti individualų ryšį su kiekviena šeima (Kim, 2019). Tyrimai patvirtina, kad asmeninis koordinatoriaus ryšys su globėjų šeima ir vaiku yra esminis veiksnys identifikuojant sudėtingesnes problemas (Wraparound Evaluation and Research Team, 2017).

Tarpinstitucinis bendradarbiavimas išlieka probleminė sritis. Mokytojų, atvejo vadybininkų ir savivaldybių specialistų nepakankamos žinios apie globojamo vaiko situaciją lemia konfliktus ir neatitinkančius vaiko poreikių sprendimus. Bronstein (2003) pabrėžia, kad bendra vizija ir vertybės yra būtinos efektyviam tarpinstituciniame bendradarbiavimui. Tad kompetencijų stiprinimas visoje su globėjų šeima dirbančių specialistų sistemoje galėtų iš esmės pagerinti koordinavimo kokybę.

Tyrimas grindžiamas 5 informantų patirtimis, todėl rezultatai negali būti apibendrinti visai Lietuvos globos koordinatorių populiacijai. Kokybinio tyrimo pobūdis lemia, kad gauti duomenys atspindi subjektyvias patirtis, o ne statistinius dėsningumus. Tolesnio tyrimo kryptys – kiekybinis globos koordinatorių darbo krūvio ir paslaugų kokybės sąsajų tyrimas, taip pat lyginamieji tyrimai tarp skirtingo dydžio savivaldybių.

Ižvalgos

1. Globos koordinatoriaus galimybės teikti kokybiškas paslaugas tiesiogiai priklauso nuo globos centro turimų išteklių. Centruose, turinčiuose pakankamus vidinius ir išorinius resursus, koordinatoriai organizuoja kitų specialistų paslaugas; ribotų išteklių centruose koordinatoriai patys tampa universaliais paslaugų teikėjais.
2. Vienam globos koordinatoriui tenkantis intensyvių atvejų skaičius faktiškai viršija teisės aktuose nustatytą ribą, o tai riboja tiesioginį kontaktą su globėjų šeimomis ir trukdo laiku identifikuoti sudėtingesnes problemas.
3. Sėkmingą tarpinstitucinį bendradarbiavimą lemia stiprus globos centro vadovas ir visų su globėjų šeima dirbančių specialistų supratimas apie globojamo vaiko situacijos specifiką.
4. Mažosiose savivaldybėse dirbantys koordinatoriai susiduria su neaiškių asmeninių profesinių ribų problema, kurią skatina bendruomeniškumas ir išteklių stoka.

Literatūra

1. Bronstein, L. R. (2003). A model for interdisciplinary collaboration. *Social Work*, 48(3), 297–306.
2. Brown, A., Sebba, J., & Luke, N. (2014). The foster carer's perspective on the foster care role. Rees Centre, University of Oxford.
3. Edwards, J. N., & Johnson, L. A. (2019). Foster care coordinator's role in ensuring quality care: A qualitative study. *Journal of Child Welfare*, 98(3), 245–259.
4. Genienė, R., ir Nedveckas, J. (2021). Globos centrai ir budintys globotojai: nuo projekto iki tvarios socialinės vaiko globos politikos. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 23, 68–83.
5. Johnson, A. L., & Smith, L. K. (2022). Effective practices for supporting foster parents: Insights from social work research. *Journal of Child Welfare*, 99(3), 245–259.
6. Kim, S. (2019). Effective workload management in child welfare. IU Indianapolis ScholarWorks.
7. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2018). Įsakymas dėl globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo (Nr. A1-28). <https://www.etar.lt/portal/lt/legalAct/1f4830d0fce311e78bcec397524184ce/asr>
8. Rimkus, V. (2016). Socialinės pagalbos poreikis šeimoje globojamam vaikui ir jo globėjui: globėjų požiūrio analizė. *Tiltai*, 73(1), 105–132.
9. Sullivan, M. S., & Moore, E. J. (2021). Supporting foster parents: The impact of foster care coordinators. *Journal of Social Work*, 19(4), 335–347.
10. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie Socialinės apsaugos ministerijos. (2024). 2023 m. veiklos ataskaita. <https://vaikoteises.lrv.lt/media/viesa/saugykla/2024/3/FrkIDTrhg4Q.pdf>
11. Vargo, S., & Lusch, R. F. (2008). Service-dominant logic: Continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 1–10.
12. Wraparound Evaluation and Research Team. (2017). A comprehensive review of wraparound care coordination research. University of Washington.

Summary

Since 2018, foster care centres have operated in Lithuania, aiming to ensure counselling, psychosocial, legal and other support for foster carers and children in care. This article analyses the experiences of foster care coordinators in providing and coordinating services for foster (guardian) families in Lithuania. A qualitative study was conducted using semi-structured interviews; data were analysed using qualitative content analysis. Five experts with at least three years of experience participated. Results indicate that coordinators' capacity to organise services depends directly on the internal and external resources available in their centres. In well-resourced centres, coordinators can draw on other specialists; in under-resourced centres, coordinators themselves become universal service providers. Key challenges identified include excessive caseloads of intensive cases, limited direct contact with children in care, difficulties in inter-institutional collaboration, and unclear professional boundaries, particularly in small municipalities.

Keywords: child foster care, foster care coordinator, foster (guardian) families, service coordination.

Elona Berniūnienė

Utenos kolegija, Lietuva

elonaber@gmail.com