



**KRIZINIŲ ĮVYKIŲ SKAMBUČIŲ CENTRO IR MOBILIŲJŲ
PSICHOLOGINIŲ KRIZIŲ ĮVEIKIMO KOMANDŲ VEIKLOS VERTINIMO
TYRIMO ATASKAITA**

Dr. Virginija Klimukienė, Dr. Alfredas Laurinavičius, Violeta Cimalanskaitė-Kazlauskienė

2022 Vilnius

TURINYS

1. ĮŽANGA	3
2. METODIKA	4
3. REZULTATAI	10
3.1. Skambučių centro teikiamų paslaugų veiksmingumo tyrimo rezultatai	10
3.1.1. Parengtis	10
3.1.2. Darbo sąlygos	11
3.1.3. Paslaugų pobūdis ir kokybė	14
3.2. Mobilųjų komandų teikiamų paslaugų veiksmingumo tyrimo rezultatai	18
3.2.1. Parengtis	18
3.2.2. Darbo sąlygos	19
3.2.3. Paslaugų pobūdis ir kokybė	22
3.3. Veiklos dokumentavimas	29
3.4. Kompetencijų priežiūra ir tobulinimas	32
3.5. Bendradarbiavimas	36
3.5.1. Vidinis bendradarbiavimas	36
3.5.2. Išorinis bendradarbiavimas	43
3.6. Paslaugų gavėjų vertinimas	44
3.7. Viešinimo ir žinomumo tyrimo rezultatai	48
3.7.1. Viešinimas	48
3.7.2. Žinomumo tyrimo rezultatai	51
4. STIPRYBIŲ, SILPNYBIŲ, GALIMYBIŲ IR GRĖSMIŲ ANALIZĖ	67
5. IŠVADOS	69
6. REKOMENDACIJOS	71
6. PRIEDAI	73

1. ĮŽANGA

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2021-05-21 įsakymu Nr. V-1163 „Dėl Psichologinių krizių valdymo paslaugų organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ bei įgyvendinant Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro 2021 m. gegužės mėn. 13 d. įsakymu Nr. V-1087 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. liepos 31 d. įsakymo Nr. V-1596 „Dėl Ilgalaikių neigiamų COVID-19 pandemijos pasekmių visuomenės psichikos sveikatai mažinimo veiksmų plano patvirtinimo“ pakeitimo“ patvirtinto Ilgalaikių neigiamų COVID-19 pandemijos pasekmių asmens ir visuomenės psichikos sveikatai mažinimo veiksmų 2022 metų plano 5.4. punktą Išplėtoti mobiliųjų komandų paslaugas nacionaliniu mastu ir padidinti jų žinomumą, 2022 m. gegužės mėn. 17 d. pasirašyta paslaugų pirkimo sutartis Nr. 26S-20, kurios dalykas – psichologinių krizinių įvykių Skambučių centro ir Mobiliųjų psichologinių krizių įveikimo komandų veiklos vertinimo tyrimo paslaugos. Paslaugų pirkimo techninėje specifikacijoje numatyta, kad tyrimas atliekamas pagal 2021 metais sukurtą Krizinių įvykių Skambučių centro ir Mobiliųjų psichologinių krizių įveikimo komandų veiklos vertinimo tyrimo strategiją, kurioje, remiantis galiojančių nacionalinių teisės aktų, reglamentuojančių krizinių įvykių Skambučių centro ir Mobiliųjų psichologinių krizių įveikimo komandų veiklą, analize bei aktualia mokslinė literatūra apie mobilių krizinių paslaugų veiksmingumą, yra išskirti ir aprašyti psichologinių krizinių įvykių Skambučių centro ir Mobiliųjų komandų veiklos veiksmingumo veiksniai, tyrimo metodai bei duomenų rinkimo būdai. **Tyrimo tikslas** – Skambučių centro ir Mobiliųjų komandų veiklos 2022 metų sausio – rugsėjo mėn. laikotarpiu vertinimas.

Siekiant tyrimo tikslo yra numatomi tokie **uždaviniai**:

1. Įvertinti Skambučių centro bei Mobiliųjų komandų 2022 metų sausio-rugsėjo mėnesiais teiktų paslaugų organizavimo ypatumus.
2. Išanalizuoti paslaugų gavėjų grįžtamąjį ryšį apie gautas Skambučių centro ir Mobiliųjų komandų paslaugas.
3. Nustatyti paslaugų žinomumo skirtingose tikslinėse grupėse rodiklius.

2. METODIKA

Siekiant numatytų tyrimo tikslų ir įgyvendinat iškeltus uždavinius, buvo apibrėžti vertintini Skambučių centro ir Mobilųjų psichologinių krizių įveikimo komandų (toliau – Mobiliosios komandos) veiklos aspektai, apibrėžtos skirtingos tyrimo imtys, pasirinkti kiekvienai imčiai pritaikyti duomenų rinkimo metodai, leidžiantys vėliau analizuoti Skambučių centro ir Mobilųjų komandų veiklą.

Rengiantis tyrimui, buvo išskirti šie Skambučių centro ir Mobilųjų komandų veiklos vertinimo aspektai:

1. Parengtis.
2. Darbo sąlygos.
3. Teikiamų paslaugų pobūdis ir kokybė.
4. Veiklos dokumentavimas.
5. Kompetencijų priežiūra ir tobulinimas.
6. Komandos narių tarpusavio sąveika ir bendradarbiavimas.
7. Paslaugų viešinimas ir žinomumas.

Apie kiekvieną vertinamą aspektą buvo siekiama surinkti informaciją iš skirtingų šaltinių – asmenų, galinčių pagrįstai įvertinti konkretų aspektą, bei dokumentinės medžiagos:

- Vertinant Skambučių centro ir Mobilųjų komandų veiklą, buvo renkami duomenys iš 5 respondentų grupių: Skambučių centro atstovė (toliau – SC atstovė), Skambučių centro budėtojai (toliau – SC budėtojai), Mobilųjų komandų atstovai (toliau – MK atstovai), Mobilųjų komandų nariai (toliau – MK nariai) bei Mobilųjų komandų paslaugas gavę asmenys (toliau – PG arba Paslaugų gavėjai). Šiuos duomenis rinko tyrėjai.

- Vertinant Skambučių centro ir Mobilųjų komandų teikiamų paslaugų žinomumą, buvo renkami duomenys iš 3 respondentų grupių: bendroji (Lietuvos Respublikos gyventojų) populiacija, potencialūs paslaugų gavėjai (t. y. Lietuvos Respublikoje veikiančių įmonių atstovai) bei asmenys, susiję su analogiškų ar panašių paslaugų teikimu (analogiškų arba panašių paslaugų teikėjai). Šių grupių apklausą vykdė UAB „Rinkos tyrimų centras“, gautus duomenis apdorojo ir apibendrino tyrėjai.

- Vertinant parengties, teikiamų paslaugų pobūdžio ir kokybės bei veiklos dokumentavimo sritis, buvo analizuojamos 2022 m. sausio-rugsėjo mėn. laikotarpiu teiktos ataskaitos: Vidurio Lietuvos regiono Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio ataskaitos, Vakarų Lietuvos regiono Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio ataskaitos, Rytų Lietuvos regiono Mobiliosios komandos paslaugų

mėnesio ataskaitos, Skambučių centro paslaugų mėnesio ataskaitos, Mobiliųjų psichologinių krizių įveikimo komandų Skambučių ir kompetencijų centro veiklos ataskaitos už 2022 m. I-III ketvirčius.

2.1. lentelė. *Vertinami veiklos aspektai, respondentų grupė bei taikomi informacijos rinkimo būdai.*

Vertinami veiklos aspektai	Imtis (imties dydis)							
	SC atstovė (N=1)	SC budėtojai (N=7)	MK atstovės (N=2)	MK nariai (N=7)	PG (N=20)	Įmonių atstovai (N=500)	Panašių paslaugų teikėjai (N=500)	Gyventojai (N=1010)
Parengtis	@_apk.		@_apk.					
Darbo sąlygos	@_apk.	@_apk.	@_apk.	@_apk.				
Paslaugų pobūdis ir kokybė	Std._int.	@_apk.	@_apk. Std._int.	@_apk.	@_apk.			
Veiklos dokumentavimas	Std._int.	@_apk.	Std._int.	@_apk.				
Kompetencijų priežiūra ir tobulinimas	@_apk.	@_apk.		@_apk.				
Bendradarbiavimas	@_apk. Std._int.	@_apk.	@_apk. Std._int.	@_apk.				
Viešinimas ir žinomumas	@_apk. Std._int.		@_apk. Std._int.			Tel._apk.	Tel._apk.	Tsg._apk.

Pastaba: @_apk. = internetinė apklausa; Std._int. = standartizuotas interviu; Tel._apk. = telefoninė apklausa; Tsg._apk. = tiesioginis interviu, naudojant kompiuterį (CAPI) respondento namuose.

Tyrimo metu buvo naudojami kiekybiniai ir kokybiniai metodai. Kiekybiniams duomenims gauti buvo naudojami tyrimo autorių parengti klausimai. Kiekybinė skaitinė vertinamų aspektų išraiška leidžia įvertinti jų išraiškos lygį (kaip stipriai šis aspektas yra vertintinas teigiamai / neigiamai) arba dažnumą. Taip pat kiekybiniai metodai įgalina pokyčių tendencijų įvertinimą, atliekant pakartotinius

tyrimus. Kiekybiniai duomenys buvo renkami internetinės apklausos, tiesioginio interviu, naudojant kompiuterį respondento (CAPI) namuose, arba telefoninės apklausos būdais.

Kokybiniai tyrimo metodai leidžia geriau suprasti ir interpretuoti kiekybinius duomenis, numatyti, su kuo yra siejamos stebimų pokyčių tendencijos kartotinių tyrimų metu. Šiame tyrime naudoti tyrimo autorių parengti atviri klausimai bei interviu struktūra. Kokybiniai duomenys buvo renkami kartu su kiekybiniais internetinės apklausos būdu bei atliekant standartizuotą interviu gyvai ar naudojant internetines ryšio priemones.

Vertinami veiklos aspektai, tyrimo dalyvių grupės bei šiose grupėse taikyti informacijos rinkimo būdai pateikti 2.1. lentelėje.

Toliau pateikiama detali informacija apie atskiras tyrimo imtis, pagrindines jų charakteristikas, taikytus duomenų rinkimo būdus bei procedūras:

1. Skambučių centro atstovė. Imtis: 1 asmuo. Buvo naudoti du metodai – internetinė apklausa ir standartizuotas interviu, skirti įvertinti visus septynis tyrimo tikslais išskirtus Skambučių centro veiklos aspektus.

Internetinėje apklausoje buvo naudojami tyrėjų parengti atviro ir uždaro tipo klausimai bei teiginiai. Apklausa vyko internetu, naudojant platformą <https://www.qualtrics.com/>. Internetinė nuoroda į apklausos formą buvo išsiųsta SC atstovei ir forma buvo užpildyta 2022 m. rugpjūčio mėn. 16 d. SC atstovės buvo prašoma atsakyti į klausimus apie Skambučių centro veiklą 2022 m. Kadangi respondentė yra viena ir jos tapatybė yra aiški, respondentės buvo paprašyta sutikimo naudoti jos atsakymus Mobilųjų komandų veiklos veiksmingumo tyrimo tikslais. Sutikimas buvo gautas.

Standartizuotas interviu buvo vykdomas 2022 m. rugsėjo mėn. 21 d. *Microsoft Teams* aplinkoje. Interviu, pagal parengtus tyrėjų komandos klausimus, atliko vienas iš tyrėjų. Interviu trukmė buvo 62 min. Interviu tikslas buvo kuo pilniau atskleisti Skambučių centro veiklos vertinamus aspektus, galinčius paaiškinti šių aspektų kiekybinį vertinimą tiek SC atstovės, tiek ir SC budėtojų apklausose. Buvo atliekamas interviu įrašas, kuris buvo transkribuotas, o transkribuoto teksto elementai ir temos buvo naudojamos tyrimo rezultatų paaiškinimui bei interpretavimui. SC atstovės internetinės apklausos ir standartizuoto interviu klausimai yra pateikti prieduose [2.1.](#) ir [2.2.](#)

2. Skambučių centro budėtojai. Imties apibrėžimas: budintys Skambučių centro specialistai. Buvo siekta informacijos apie su budėtojų funkcijų atlikimu susijusias sritis: darbo sąlygas, paslaugų pobūdį ir kokybę, veiklos dokumentavimą, kompetencijų priežiūrą ir tobulinimą bei bendradarbiavimą. Buvo naudojami tyrėjų parengti atviro ir uždaro tipo klausimai ir teiginiai. Apklausa vyko internetu,

naudojant platformą <https://www.qualtrics.com/>. Apklausa vyko 2022 m. rugsėjo mėn. 1 d. – spalio mėn. 4 d. Internetinė tyrimo nuoroda kartu su kvietimu dalyvauti tyrime buvo pateikta SC atstovei, kuri ją persiuntė SC budėtojams. Budėtojų buvo prašoma atsakyti į klausimus apie savo veiklą 2022 metais. Siekiant užtikrinti maksimalų tokiai apklausai galimą konfidencialumą, jokių papildomų duomenų, leidžiančių identifikuoti respondento tapatybę nebuvo renkama. Buvo gauti 7 SC budėtojų atsakymai, kas sudaro 58,3 proc. maksimalaus respondentų skaičiaus. SC budėtojų internetinės apklausos klausimai yra pateikti priede [2.3.](#)

3. Mobilųjų komandų atstovės. Imtis: 2 asmenys. Buvo naudoti du metodai, internetinė apklausa ir standartizuotas interviu, kurių pagalba buvo siekiama įvertinti šešis (darbo sąlygas, paslaugų pobūdį ir kokybę, veiklos dokumentavimą, kompetencijų priežiūrą ir tobulinimą bei bendradarbiavimą) tyrimo tikslais išskirtus Mobilųjų komandų veiklos aspektus.

Internetinėje apklausoje buvo naudojami tyrėjų parengti atviro ir uždaro tipo klausimai ir teiginiai. Apklausa vyko internetu, naudojant platformą <https://www.qualtrics.com/>. Internetinė nuoroda į apklausos formą buvo išsiųsta MK atstovėms ir forma buvo užpildyta 2022 m. rugpjūčio mėn. 16 d. MK atstovių buvo prašoma atsakyti į klausimus apie Mobilųjų komandų veiklą 2022 metais. Kadangi respondenčių skaičius mažas ir jų tapatybė gali būti nustatyta, pagal atsakymus, respondenčių buvo paprašyta sutikimo naudoti jų atsakymus atliekamo tyrimo tikslais. Sutikimai buvo gauti.

Standartizuoti interviu buvo atlikti 2022 rugsėjo mėn. 12 d. ir 30 d. Vienas susitikimas buvo atliktas *Microsoft Teams* aplinkoje, kitas – respondentės pasirinktoje aplinkoje, t. y. Skambučių centro patalpose. Interviu, pagal parengtus tyrėjų komandos klausimus, atliko du tyrėjai. Interviu trukmė buvo 59 ir 54 min. Interviu tikslas buvo kuo plačiau atskleisti Mobilųjų komandų veiklos vertinamus aspektus, galinčius paaiškinti šių aspektų kiekybinį vertinimą tiek MK atstovės, tiek ir MK narių apklausose. Buvo atliekamas kiekvieno interviu įrašas, kuris buvo transkribuotas, o transkribuoto teksto elementai ir temos buvo naudojamos tyrimo rezultatų paaiškinimui bei interpretavimui. MK atstovių internetinės apklausos ir standartizuoto interviu klausimai yra pateikti prieduose [2.4.](#) ir [2.5.](#)

4. Mobilųjų komandų nariai. Imties apibrėžimas: mobiliųjų komandų nariai, teikiantys pagalbą krizę patiriančioms grupėms. Buvo siekta informacijos apie sritis, susijusias su jų funkcijų atlikimu: darbo sąlygas, paslaugų pobūdį ir kokybę, veiklos dokumentavimą, kompetencijų priežiūrą ir tobulinimą bei bendradarbiavimą. Buvo naudojami tyrėjų parengti atviro ir uždaro tipo klausimai bei teiginiai. Apklausa vyko internetu, naudojant platformą <https://www.qualtrics.com/>. Apklausa vyko 2022 m. rugsėjo mėn. 1 – spalio mėn. 4 dienomis. Internetinė tyrimo nuoroda kartu su kvietimu dalyvauti

tyrime buvo pateikta MK atstovėms, kurios ją persiuntė MK nariams. Komandų narių buvo prašoma atsakyti į klausimus apie savo veiklą 2022 metais. Siekiant užtikrinti maksimalų tokiai apklausai galimą konfidencialumą, jokių papildomų duomenų, leidžiančių identifikuoti respondento tapatybę nebuvo renkama. Buvo gauti 7 MK narių atsakymai, kas sudaro 43,7 proc. maksimalaus respondentų skaičiaus. MK narių internetinės apklausos klausimai yra pateikti priede [2.6](#).

5. Paslaugų gavėjai. Imties apibrėžimas: asmenys, tiesiogiai gavę krizinę Mobiliosios komandos pagalbą. Šios tyrimo dalyvių grupės buvo klausama apie gautos pagalbos pobūdį ir kokybę. Buvo naudojama internetinė anoniminė apklausa platformoje <https://www.qualtrics.com/>. Apklausoje buvo naudojami tyrėjų parengti atviro ir uždaro tipo klausimai. Turint omenyje situacijos jautrumą bei galimą pagalbą gavusių asmenų nenorą dalyvauti tyrime, duomenų procedūra buvo suplanuota taip, kad tyrimo dalyviai nejaustų spaudimo joje dalyvauti bei būtų tikri dėl savo dalyvavimo konfidencialumo. Taip pat respondentams buvo palikta galimybė neatsakyti į bet kurį apklausos klausimą, o tyrimo procedūra buvo numatyta tokia, kad su Mobilijų komandų paslaugų gavėjais kontaktuotų komandos nariai. Tuo būdu buvo užtikrinamas ir tyrimo dalyvių saugumas, ir reagavimas į galimai reikalingą psichologinę pagalbą. Internetinė nuoroda į apklausos formą buvo išsiųsta MK atstovėms, kurios perdavė MK nariams tyrėjų kvietimą išplatinti nuorodą asmenims, gavusiems Mobilijų komandų pagalbą. Duomenų rinkimas apėmė 2022 m. laikotarpį, o duomenys buvo renkami nuo 2022 m. liepos mėn. 7 d. iki 2022 m. rugsėjo mėn. 16 d. Internetinės apklausos formas pilnai užpildė 20 Mobilijų komandų paslaugas gavusių asmenų. Apklausoje dalyvavusiųjų ir nurodžiusių savo amžių respondentų vidurkis buvo 46,94 metai ($SD=10,43$), pagal lytį yra žinoma, kad dalyvavo 4 vyrai ir 12 moterų (kiti respondentai lyties nenurodė), 16 respondentų turėjo aukštąjį universitetinį išsilavinimą, 1 respondentas turėjo profesinį išsilavinimą. Mobilijų komandų paslaugas gavusių asmenų internetinės apklausos klausimai yra pateikti priede [2.7](#).

6. Įmonių atstovai. Imties apibrėžimas: Lietuvos Respublikoje registruoti juridiniai asmenys, tiek privatūs, tiek valstybiniai, tiek verslo subjektai, tiek ne pelno siekiančios organizacijos bei biudžetinės įstaigos. Buvo vertinamas Skambučių centro ir Mobilijų komandų paslaugų žinomumas. Apklausa vykdė UAB „Rinkos tyrimų centras“. Apklausa vyko 2022 m. rugsėjo mėn. 19 d. – spalio mėn. 4 d. Viso buvo atrinkta 5000 įmonių, iš kurių buvo kontaktuota su 2364 potencialiais respondentais. Apklausta 500 respondentų. Imties sudėtis, pagal lytį: 49,2 proc. vyrai ir 50,8 proc. moterys. Amžiaus vidurkis – 50 metų ($SD=11,95$). Atsižvelgiant į einamas pareigas, vadovai sudarė 44,5 proc., specialistai – 28,2 proc., personalo vadovai – 9,6 proc., kiti organizacijos vadovai – 9,2 proc. imties. Apklausa atlikta

telefonu, tyrimo dalyvių buvo prašoma atsakyti į 5 klausimus, vertinančius Skambučių centro ir Mobilųjų komandų paslaugų žinomumą bei nuostatas tokių paslaugų atžvilgiu. Apklausą vykdė 7 klausėjai. Įmonių atstovų apklausos klausimai yra pateikti priede [2.8.](#)

7. Analogiškų arba panašių paslaugų teikėjai. Imties apibrėžimas: sveikatos apsaugos, švietimo, socialinės, skubios pagalbos srityse dirbantys, privačia veikla užsiimantys asmenys, savo veikloje tiesiogiai susiduriantys su asmenimis, išgyvenančiais krizinę situaciją. Buvo vertinamas Skambučių centro ir Mobilųjų komandų paslaugų žinomumas. Apklausą vykdė UAB „Rinkos tyrimų centras“. Apklausa vyko 2022 m. rugsėjo mėn. 28 – spalio mėn. 7 dienomis. Viso buvo kontaktuota su 1715 atrinktų juridinių asmenų. Apklausta 500 respondentų. Imties sudėtis, pagal lytį: 16 proc. vyrai ir 84 proc. moterys. Amžiaus vidurkis – 50,1 metų ($SD=11,50$). Atsižvelgiant į organizacijas, 46,6 proc. respondentų dirbo švietimo paslaugas teikiančioje organizacijoje, 22,8 proc. – socialinių paslaugų organizacijoje, 21,2 proc. – sveikatos paslaugas teikiančioje organizacijoje, 7 proc. – skubios pagalbos paslaugas teikiančioje organizacijoje. Apklausa atlikta telefonu, tyrimo dalyvių buvo prašoma atsakyti į 6 klausimus, vertinančius Skambučių centro ir Mobilųjų komandų paslaugų žinomumą, nuostatas tokių paslaugų atžvilgiu bei ketinimą nukreipti krizę išgyvenančius žmones kreiptis į Mobiliasias komandas. Apklausą vykdė 5 klausėjai. Analogiškų arba panašių paslaugų teikėjų apklausos klausimai yra pateikti priede [2.9.](#)

8. Bendroji populiacija (gyventojai). Imties apibrėžimas: Lietuvos Respublikos namų ūkių gyventojai nuo 18 iki 85 metų, nepriklausomai nuo jų tautybės, pilietybės, kalbos ar teisinio statuso šalyje. Apklausa buvo vertinamas Skambučių centro ir Mobilųjų komandų žinomumas Lietuvos visuomenėje. Apklausą vykdė UAB „Rinkos tyrimų centras“. Apklausa vyko 2022 m. rugsėjo mėn. 9-27 d. Apklauso metodas: visi respondentai apklausti tiesioginio interviu, naudojant kompiuterį (CAPI) respondento namuose. Aplankyta 3257 adresų, atlikta 1010 interviu.

Imties sudėtis pagal lytį: 46 proc. vyrai ir 54 proc. moterys. Amžiaus vidurkis - 48,6 metų ($SD=18,02$). 41,3 proc. respondentų turi universitetinį išsilavinimą, 21,8 proc. - pagrindinį, 17,5 proc. – baigė kolegijas ar technikumus. 64,1 proc. respondentų dirbo, 15,3 proc. - nedirbo, 20,6 proc. - buvo pensijoje. Respondentų buvo prašoma atsakyti į 5 klausimus, vertinančius Skambučių centro ir Mobilųjų komandų paslaugų žinomumą bei nuostatas tokių paslaugų atžvilgiu. Duomenis rinko 25 interviuotojai. Bendrosios populiacijos (gyventojų) apklausos klausimai yra pateikti priede [2.10.](#)

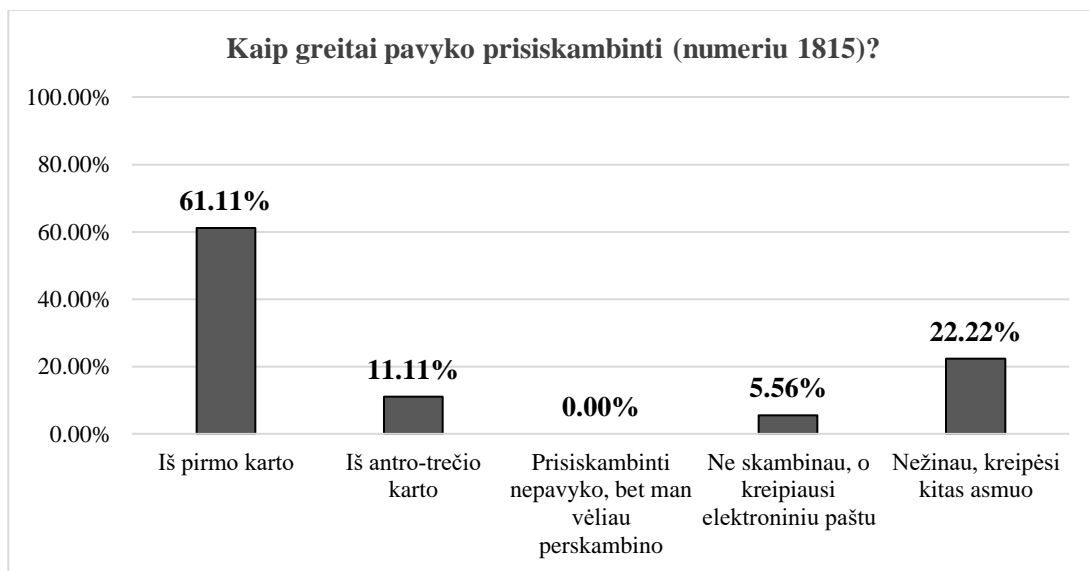
3. REZULTATAI

3.1. Skambučių centro teikiamų paslaugų veiksmingumo tyrimo rezultatai

3.1.1. Parengtis

Vertinant skambučių centro pasirengimą teikti paslaugas kriziniu atveju, buvo analizuojami duomenys, surinkti SC atstovės, budėtojų bei paslaugų gavėjų internetinių apklausų būdu, taip pat remtasi ir interviu su SC atstove duomenimis.

Apklausoje metu (2022 m. rugsėjo mėn.) Skambučių centre dirbo 12 budėtojų, kurie dažniausiai budi po vieną (SC atstovės informacija). Per 2022 metus SC budėtojų komandą paliko 2 nariai, naujų narių priimta nebuvo. Skambučių centro pasirengimą reaguoti į kreipimąsi vertino Mobilųjų krizių įveikimo komandų paslaugų vartotojai. Paveiksle 3.1.1.1. pavaizduota, kad didžioji paslaugų gavėjų dalis, t. y. 72,22 proc., kreipėsi telefonu (trumpuoju numeriu 1815), nedidelė dalis kreipėsi elektroniniu paštu – 5,56 proc., o dalis respondentų gavo Mobilųjų komandų paslaugas tuo atveju, kai kreipėsi kažkas kitas – 22,22 proc.



3.1.1.1. pav. Paslaugų gavėjų kreipimosi į Skambučių centrą būdai ir reagavimas.

Visiems apklausoje dalyvavusiems paslaugų gavėjams su Skambučių centru susisiekti pavyko, dažniausiai – iš pirmo karto. Tai rodo, kad Skambučių centro budėtojai reaguoja operatyviai. Remiantis

gautais rezultatais, galime teigti, kad Skambučių centro budėjimo laikas yra pakankamas operatyviai reaguoti į gaunamus skambučius. SC atstovės nuomone, Skambučių centro budėjimo laikas galėtų būti ir trumpinamas.

Analizuojant SC budėtojų atsakymus, išaiškėja teigiamas parengties vertinimas. Budėtojai vertina, kad Skambučių centro veikla yra organizuota tinkamai. Su teiginiu „Skambučių centro darbas yra organizuotas tinkamai“ visiškai sutiko 71,5 proc., sutiko – 28,5 proc. respondentų. Komentuodami Skambučių centro parengtį, SC budėtojai įvardina specialistų profesionalumą (visi budėtojai yra psichologai), nuolatinį 24/7 budėjimą, krizių valdymo išmanymą, patirtį, tinkamą organizavimą, komandos darną ir techninį palaikymą.

Nors dalis atsakymų rodo aukštą SC budėtojų kvalifikaciją, užtikrinančią parengtį, tačiau taip pat yra nurodomos ir problemos, susijusios su personalo išlaikymu. Konkrečiau, minimos dvi problemos: neapibrėžtumas ir finansavimas. Pavyzdžiui:

„<...> specialistus, kurie dirba, kurie klausia, kaip bus? Ar tęsiama, ar bus tokios pačios sąlygos? Labai visiems yra aišku, kai įsipareigoja metams, žino, koks yra atlygis, ir t. t. Ir tada jie yra linkę to įsipareigojimo laikytis ir dirbti su tuo.“

„<...> stabilumas finansavimo prasme tikrai irgi leistų <...> geriau organizuotis.“

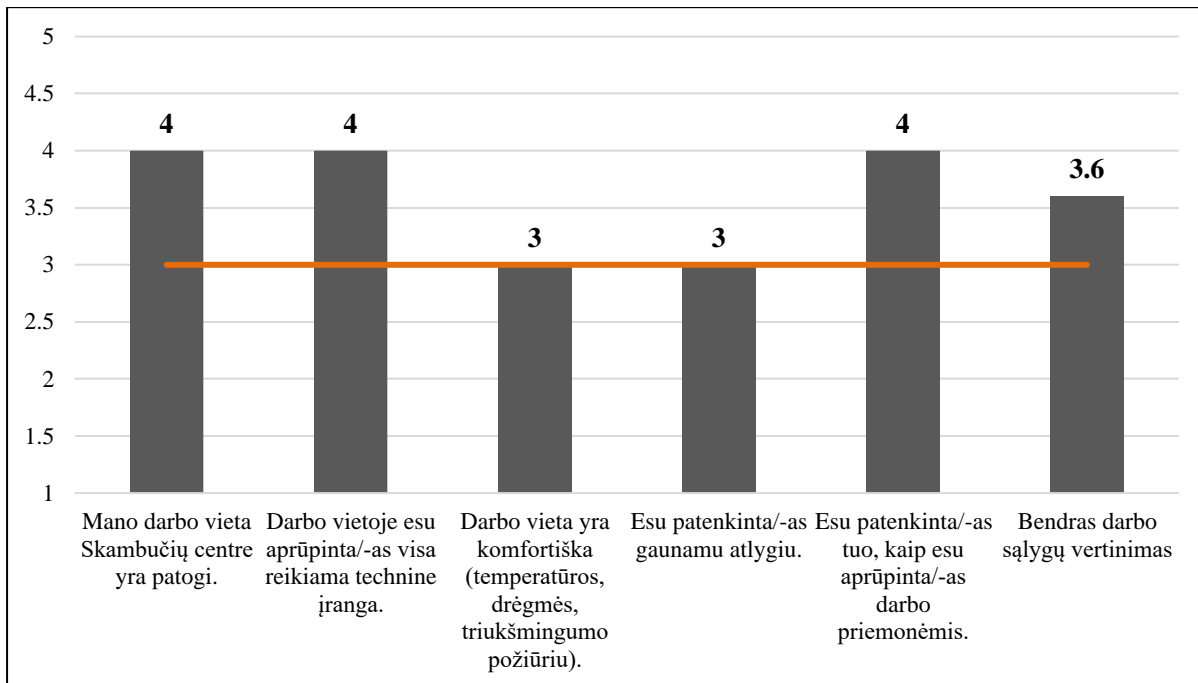
„<...> Skirti didesnę finansavimą, tuomet mažiau reikėtų derinti darbą skambučių centre ir kitus įsipareigojimus.“

Apibendrinant, Skambučių centras kasdieninės savo veiklos metu yra pasirengęs reaguoti į klientų kreipimąsi. Reaguojama operatyviai ir profesionaliai, ką užtikrina tinkama budėtojų kvalifikacija ir turimos kompetencijos. Kaip pagrindinė problema, susijusi su Skambučių centro personalu ir parengties klausimu, yra įvardijamas neapibrėžtumas ir nedidelis finansavimas.

3.1.2. Darbo sąlygos

Atliekant darbo sąlygų vertinimą, buvo tiriama SC atstovės bei budėtojų atsakymai gauti internetinės apklausos būdu.

Skambučių centro atstovė, vertindama savo darbo sąlygas, jas įvertino kiek geriau negu vidutiniškai. Atsakymų skalėje neutralus vertinimas buvo 3 balai, o bendras darbo sąlygų vertinimas – 3,6 balo iš 5 galimų (72 proc. maksimalaus galimo įvertinimo). Atskirų vertintų darbo sąlygų komponentų atsakymai pateikti 3.1.2.1. pav.

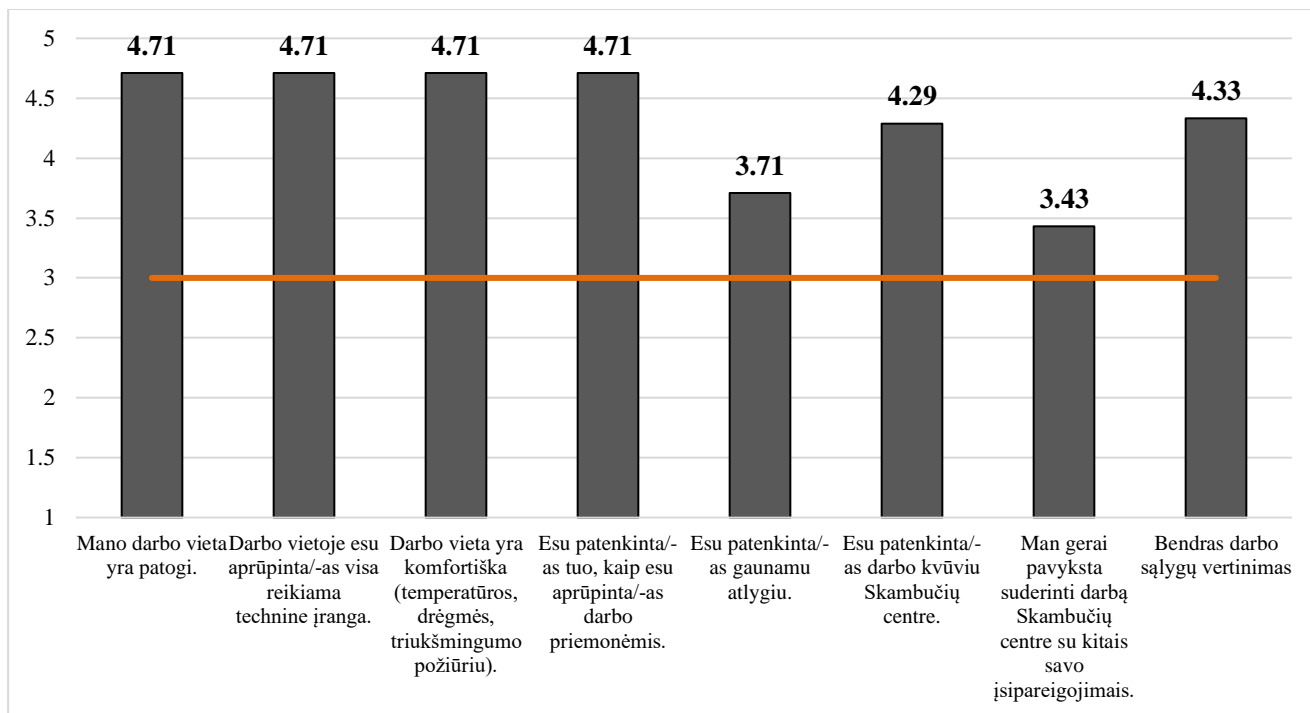


3.1.2.1. pav. SC atstovės darbo sąlygų vertinimas ($N=1$).

Kaip matyti iš 3.1.2.1. grafinio duomenų atvaizdavimo, neutraliai (nei teigiamai, nei neigiamai) buvo įvertintas darbo vietos patogumas fizine prasme (temperatūra, drėgmė, triukšmas) bei gaunamas atlygis. SC atstovė teigiamai, nors ir ne maksimaliu balu, įvertino darbo vietos patogumą, aprūpinimą darbui reikalinga technine įranga ir darbo priemonėmis. Komentuodama darbo sąlygas, SC atstovė pažymi, kad savo darbo vietoje tenka dirbti, atsižvelgiant į kitų specialistų veiklą, naudojimąsi patalpomis:

„<...> Neturiu stabilios darbo vietos dėl patalpų užimtumo, stabili darbo vieta teiktų daugiau stabilumo jausmo.“

Skambučių centro budėtojai darbo sąlygas įvertino 4,32 balo iš 5 galimų, kai reikšmė 3 reiškia vidutinišką vertinimą. Kitaip pažvelgus į gautą rezultatą, galime matyti, kad budėtojai darbo sąlygas įvertino 86,4 proc. maksimalaus galimo įvertinimo. Vidutiniai atskirų vertintų darbo sąlygų komponentų vertinimai pateikti 3.1.2.2. paveiksle.



3.1.2.2. pav. Vidutiniai SC budėtojų darbo sąlygų vertinimai (N=7).

Visi SC budėtojai budėdavo savo pasirinktose patalpose, tai gali paaiškinti ganėtinai aukštą (4,71 balą iš 5; 94,2 proc. maksimalaus galimo vertinimo) budėjimo vietos vertinimą. Kiek žemesni yra tie darbo sąlygų aspektai, kurių budėtojai negali pasirinkti arba prie kurių reikia prisitaikyti. Pasitenkinimas darbo krūviu buvo įvertintas 4,29 balais iš 5 galimų. Kiek aukščiau neutralios (3 balų) ribos vertinamas pasitenkinimas darbo atlygiu, t. y. 3,71 balo, ir galimybės suderinti budėjimą Skambučių centre su kitais savo įsipareigojimais – 3,43 balo. Pastarasis aspektas sietinas su objektyviomis budėjimo sąlygomis, t. y. budėjimu 8.00-20.00 val.

Komentuodami galimybes gerinti darbo sąlygas, budėtojai teigiamai jas vertino, tačiau paminėdavo ir nedidelį darbo apmokėjimą kaip darbą apsunkinantį veiksni:

„<...> *Man atrodo, kad tai jau išdiskutuota, ir šiuo metu darbo sąlygos optimaliausios.*“

„<...> *Skirti didesnį finansavimą, tuomet mažiau reikėtų derinti darbą skambučių centre ir kitus įsipareigojimus.*“

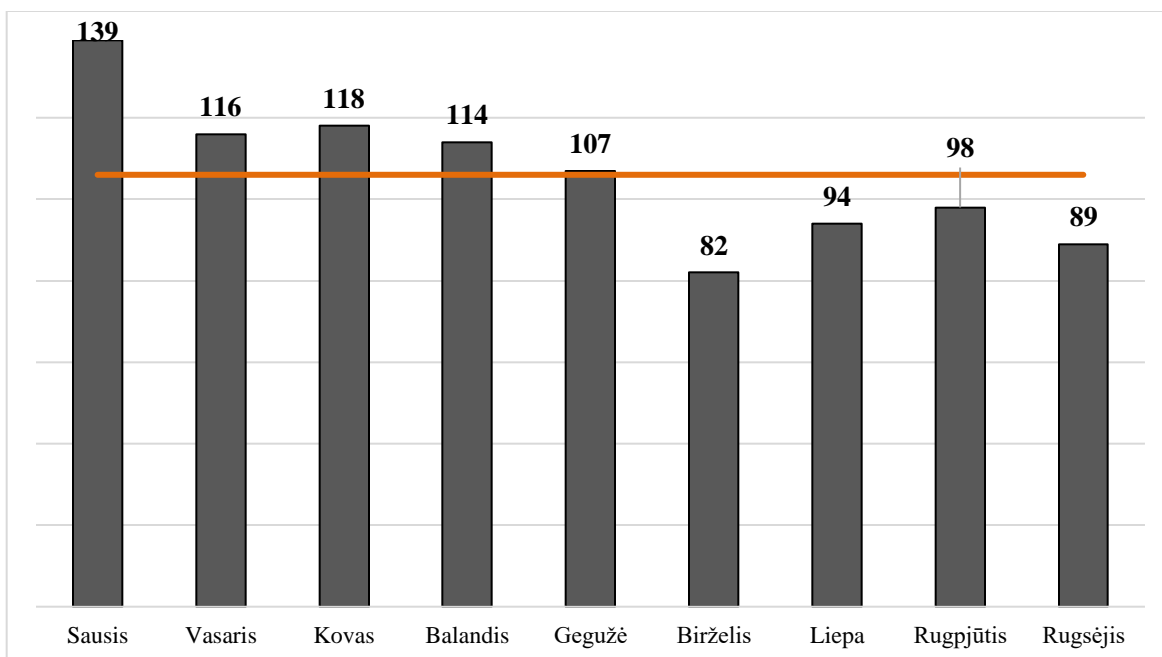
Apibendrinant, SC atstovės vertinimu, darbo sąlygos didžiąja dalimi yra priimtinos. Tačiau tyrimo rezultatai leidžia išskirti galimas SC atstovės darbo sąlygų gerinimo sritis: a) atskira darbo vieta ir b) didesnis atlygis. SC budėtojai taip pat daugiausiai teigiamai vertina savo darbo sąlygas budėjimo

metu. Tai gali būti susiję su tuo, kad jie gali rinktis jiems patogią budėjimo vietą. SC budėtojų nuomone, paslaugos finansavimo padidinimas leistų jiems atsisakyti dalies kitų įsipareigojimų ir taip lengviau derinti kitus įsipareigojimus su budėjimu Skambučių centre. Taigi rezultatai rodo, kad pagalbos teikimui kriziniu atveju specialistų darbo sąlygos yra tinkamos, jų darbo krūvis priimtinas. Darbo sąlygų pagerinimo galimybes respondentai mato finansinio atlygio didinime.

3.1.3. Paslaugų pobūdis ir kokybė

Siekiant įvertinti Skambučių centro teikiamų paslaugų pobūdį ir kokybę, visų pirma buvo paskaičiuota, į kiek skambučių buvo atsiliepta per devynis 2022 m. mėnesius (nuo sausio iki rugsėjo mėn. imtinai). Gauti rezultatai parodė, kad iš viso per šį laikotarpį SC budėtojai atsiliepė į 957 skambučius (vidutiniškai $M=106$ skambučiai per mėnesį, $SD=17,57$; skambučių skaičius per mėnesį svyruoja nuo 82 iki 139) (žr. 3.1.3.1. pav.). Pastebėtina skambučių skaičiaus per mėnesį mažėjimo birželio-rugsėjo mėn. tendencija, kurią galima sieti su tam tikru krizinių įvykių sezoniškumu. Pavyzdžiui, Woo, Okusaga ir Postolache 2012 m. atlikta savižudybių sezoniškumo tyrimų, publikuotų 1979-2011 m., analizė parodė, kad didžiausias savižudybių skaičius yra pavasarį¹. Kita vertus, skambučių skaičiaus mažėjimas gali būti siejamas su „pasiklydusiais“ skambučiais, kai žmonės skambina ne dėl krizinio įvykio, bet gavę pasenusią informaciją, kad šiuo numeriu galima užsiregistruoti pas gydytoją (plačiau apie „pasiklydusius“ skambučius aptariama toliau šiame skyriuje).

¹ Woo, J.-M., Okusaga, O., Postolache, T.T. 2012. Seasonality of Suicidal Behavior. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 9(2), 531-547. <https://doi.org/10.3390/ijerph9020531>



3.1.3.1. pav. Skambučių centro priimtų skambučių skaičius per devynis 2022 m. mėnesius ($N=957$).

Atsižvelgiant į ataskaitose nurodomą Skambučių centro darbo laiką kasdien 8.00-20.00 val., galima teigti, kad Skambučių centro budėtojai kasdien atsiliepia į 3-4 skambučius ($M=3,51$, $SD=0,59$). Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad Skambučių centras daugiausia kreipimūsi sulaukia darbo dienomis:

„<...> efektyvesnis galėtų būti darbo laikas dėl savaitgalių. Savaitgaliais irgi žmonės budi, yra pasiruošę, bet skambučių būna labai mažai. Tai toks irgi, sakyčiau, kad labiau minusas negu plusas <...>.“

SC budėtojai veiklos efektyvumo gerinimui siūlo trumpinti budėjimo laiką ir atsisakyti budėjimų savaitgaliais. Tam pritaria ir SC atstovė:

„<...> reiktų peržiūrėti darbo laiką matyt pagal skambinimo dienas ir valandas, kada daugiausiai žmonių [kreipiasi], tą grafiką būtų galima pakoreguoti dėl savaitgalių. Galbūt net ir kažkiek dėl pačių tų darbo valandų. Dabar yra nuo aštuonių iki aštuonių. Galbūt galima sutrumpinti, ir tai irgi padėtų lėšas efektyviau naudoti.“

Siūlymas trumpinti Skambučių centro budėjimo laiką, atsisakant budėjimų savaitgaliais, susijęs ir su besiformuojančia praktika, kad dėl pagalbos vis dažniau kreipiasi organizacijos, kurios, nepaisant to, kada įvykęs įvykis, pagalbos ieško savo darbo metu:

„<...> yra tokia tendencija, kad dažniau kreipiasi organizacijos, įmonės. Tai reiškia, kad tai yra vis tiek darbo dienos. Gal ir bus dar klausimas, bet aš koreguočiau darbo laiką, nes, tarkim, pagal statistiką tai labai matosi, kad savaitgaliai nėra tai, kada skambina žmonės. Tai vis tiek mes nesam emocinės paramos linija, tai yra labiau pagalba grupei ir tada kažkaip labiau vis tiek orientuojamasi į darbo dienas, o ne savaitgalius.“

Kalbant apie Skambučių centro teikiamų paslaugų kokybę, pastebėtina, kad į absoliučią daugumą skambučių buvo atsiliepiama (t. y., 93,33 proc. atsilieptų skambučių), o praleidus skambutį, perskambinama vidutiniškai per 26 min. Vidutinė priimto skambučio trukmė – 20,8 min. ($SD=6,72$). Be to, stebima skambučių trukmės didėjimo tendencija: jeigu pirmą 2022 m. ketvirtį vidutiniškai pokalbis truko 13 min., tai antrą ketvirtį (priklausomai nuo skambučio pobūdžio) vidutinė pokalbio trukmė svyravo nuo 17 iki 21 min., o trečią ketvirtį – nuo 22 iki 31 min.

Analizuojant skambučius, pagal suteiktų paslaugų pobūdį, kas mėnesį vidutiniškai suteikiama 10-11 pirmosios pagalbos telefonu paslaugų ($M=10,44$, $SD=4,93$, nuo 5 iki 19), 11-12 informacijos suteikimo arba nukreipimo pagalbos į kitą šaltinį paslaugų ($M=15,56$, $SD=5,79$, nuo 6 iki 23). Taip pat kas mėnesį vidutiniškai 4 atvejai yra perduodami Mobiliosiems komandoms ($M=4,33$, $SD=1,87$, nuo 1 iki 8 atvejų) (žr. [3.1.3.1. priedą](#)). Tačiau reikia pastebėti, kad nemaža dalis skambučių nėra susiję su teikiamomis paslaugomis. Tai interviu metu pažymėjo ir SC atstovė, teigdama, kad žmonės dažnai skambina, norėdami užsiregistruoti pas gydytoją, nes Skambučių centrui yra perduotas buvęs gydymo įstaigos registratūros numeris:

„Ir gal dar vienas momentas, kuris išpučia skambučių kiekį, tai yra trumpasis numeris, kuris anksčiau priklausė poliklinikai. Gydymo įstaigai, kur tu gali užsiregistruoti pas gydytoją. Anksčiau buvo ilgas numeris, o paskui, kai davė ministerija tą trumpą numerį, tai tada tų skambučių, tokių netikslingų, srautas labai padidėjo. Tai yra, sakyčiau, problema.“

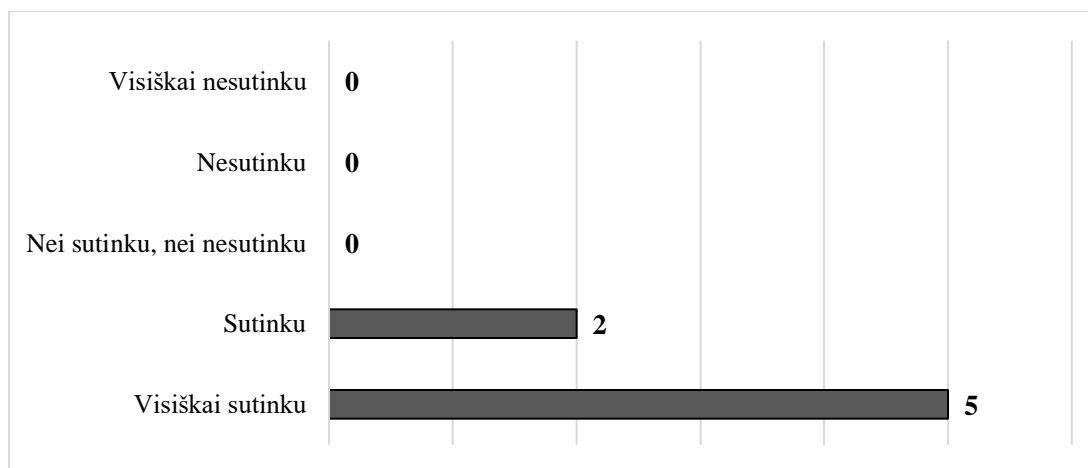
„<...> tas telefono numeris, kur vis dar dažnai paskambina užsiregistruoti pas gydytoją. Tai tiesiog tas srautas yra pakankamai nemažas ir jis išblaško, nes ir specialistai pasakoja, kad nusiteikia skambučiui, jau matai, yra skambutis, tikiesi, kad tai bus rimta, susirandi vietą, susikaupi, atsiliepi, ir tada, sako, sveiki, aš ieškau kardiologo. Tai šitas manau, kad šiek tiek ir demotyvuoja, ir toks papildomas darbas pasakyti, kad ne, - čia jau seniai nebėra to numerio.“

„Paklydę“ skambučiai, kai žmonės skambina tikėdamiesi užsiregistruoti pas gydytoją, o ne dėl krizinės pagalbos, Skambučių centro budėtojų yra įvardijami kaip vienas iš esminių trikdžių efektyviai teikti Skambučių centro paslaugas – šis trikdis paminėtas 80 proc. atsakymų. Todėl, siekiant gerinti Skambučių centro veiklą, jame dirbantys specialistai pirmiausia siūlo arba keisti trumpąjį numerį nauju, arba plačiau informuoti visuomenę, o ypač anksčiau numerį naudojusias institucijas, apie pasikeitusią trumpojo numerio paskirtį:

„Pirmas momentas būtų su tuo numeriu kažkokius komunikacijos pagyvoti dalykus. Nes tai yra vis tiek, iš ligoninių ateina tie numeriai, ir dažnai ir pasako žmogus, kad vakar buvau pas gydytoją ir jis man pasakė, kad va šituo numeriu reikia paskambinti. Čia nėra taip kad tas pats žmogus dešimt metų skambina tuo pačiu numeriu. Tai to numerio, dar kartą akcentavimas, kad tai, jau yra kitas ir kitam skirtas.“

Analizuojant kas mėnesį teikiamas Skambučių centro ataskaitas, galima pastebėti, jog per devynis 2022 m. mėnesius pagalbos į jį buvo kreiptasi dėl įvairių priežasčių. Daugiausia kreipimusi yra susiję su kito pobūdžio, nei ataskaitose numatyta, krizinėmis situacijomis. Kadangi ataskaitose nėra patikslinta, kokio pobūdžio buvo užklausos, sunku vertinti, ar yra reikalinga išplėsti šiuo metu informacijos rinkimui naudojamų paslaugų pobūdžio kategorijų sąrašą.

Vertinant Skambučių centro teikiamų paslaugų kokybę, galima pasiremti vieninga apklausą užpildžiusių SC budėtojų nuomone, kad Skambučių centro darbas yra organizuojamas tinkamai (žr. 3.1.3.2. pav.).



3.1.3.2. pav. SC budėtojų Skambučių centro darbo organizavimo tinkamumo vertinimas (N=7).

Specialistų teigimu, tai padeda Skambučių centrui efektyviai teikti paslaugas. Skambučių centro veiklos efektyvumui taip pat yra svarbi specialistų patirtis, kvalifikacija ir kompetencijos bei galimybė pasitarti su kolegomis intervizių ir supervizių metu:

„Specialistai. Manau, kad būtent tie specialistai, kurie yra profesionalai, jie yra visi psichologai, turi išsilavinimą, ir jie yra pasirengę ir moka pagalbą suteikti telefonu: išgirsti, užduoti tinkamus klausimus, išsiaiškinti, ko reikia. Čia tikrai yra svarbiausias dalykas.“

Ne mažiau svarbios yra techninės priemonės, pavyzdžiui, sukurta elektroninė sistema, ir viešinimas (pavyzdžiui, „Kuo daugiau žmonių žino apie pagalbą galimą, tuo tiksliau kreipiasi“) bei galimybė dirbti nuotoliu:

„Gal dar kitas momentas toks techninis tai, kad tuose budėjimuose žmonės gali dalyvauti per nuotolį. Tai reiškia, kad jiems nereikia būti kažkokioje konkrečioje vietoje, ateiti. Jiems pakanka turėti telefoną ir užsitikrinti, kad esant skambučiui turės saugią erdvę pasikalbėti patogiai. Tai šitas gal ir dar duoda, žiūrint į specialistus, tai, kad jiems yra patogiu ir jie dėl to nori budėti.“

Apibendrinant, Skambučių centras atsiliepia į didžiąją daugumą skambučių, praleistiems skambučiams perskambina pusvalandžio bėgyje. Tinkamas Skambučių centro veiklos organizavimas (t. y. būti reikiamą kvalifikaciją ir kompetencijas turintys specialistai) padeda užtikrinti kokybišką paslaugų teikimą. Pagrindinis SC budėtojams kylantis sunkumas yra susijęs su dideliu netikslingu skambučių, kuomet yra kreipiamasi registracijos pas gydytoją tikslu, kiekiu.

3.2. Mobilųjų komandų teikiamų paslaugų veiksmingumo tyrimo rezultatai

3.2.1. Parengtis

Vertinant mobiliųjų komandų pasirengimą teikti paslaugas kriziniu atveju, buvo analizuojami duomenys, surinkti Mobilųjų komandų atstovių bei Mobilųjų komandų narių internetinių apklausų būdu, taip pat remiamasi interviu su Mobilųjų komandų atstovėmis duomenimis.

Apklausoje metu (2022 m. rugsėjo mėn.) trejose Mobiliosiose komandose buvo 16 paslaugas pasirengusių teikti specialistų. Visi specialistai teikė paslaugas 2022 metais. Vertindami specialistų kiekį, atsižvelgiant į atvejų skaičių, abiejų Mobilųjų komandų atstovės nurodė, kad specialistų skaičius yra pakankamas esamam atvejų skaičiui. Šie atsakymai nurodo kliūčių, susijusių su specialistų trūkumu,

nebuvimą 2022 metais. Tačiau kartu įvardinama, kad išaugus atvejų skaičiui esamų resursų gali nepakakti. Mobiliosios komandos nariai, nejausdami veiklos finansavimo stabilumo, gali traktuoti ją kaip papildomą veiklą. Mobilųjų komandų nariai, turėdami kitas pagrindines veiklas, ne visada gali ir jas reorganizuoti laike operatyviai.

Analizuojant Mobilųjų komandų narių atsakymus, išaiškėjo, kad su teiginiu, jog Mobilųjų komandų darbas yra organizuotas tinkamai sutinka 75 proc. respondentų, 25 proc. visiškai sutinka. Mobilųjų komandų nariai minėjo tokius parengčiais priskirtinus veiksnius kaip komandos sutelktumas, narių profesionalumas, nenutrūkstamas tobulinimas, motyvacija, įsitraukimas ir kt. Tačiau buvo paminėtas atvejų vadovų trūkumas, komandos formavimo problemos skubiu atveju, o kaip problemos sprendimas siūlomas antro atvejo vadovo budėjimo apmokėjimas:

„<...> Manau, kad du budintys atvejų vadovai arba apmokamas budėjimas antram komandos nariui labai palengvintų komandos sudarymui, nes kartais sunku rasti laisvą žmogų į komandą.“

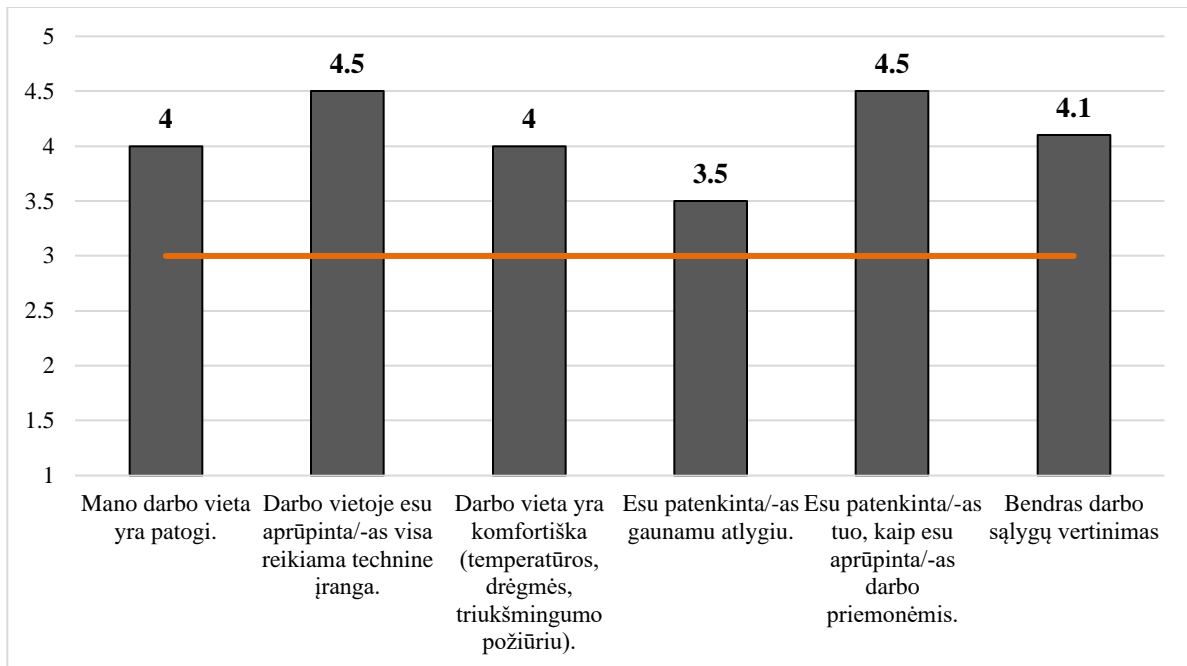
„<...> Didesnis finansavimas leistų ir kitiems komandos nariams nors keletą valandų būti "budėjimo režime", kas užtikrintų lengvesnę pagalbos teikimo organizavimą.“

Apibendrinant, specialistų skaičius Mobiliosiose komandose yra pakankamas, tačiau yra atvejų, kai suformuoti komandą kyla sunkumų dėl nebūdinčių komandos narių užimtumo. Tokios situacijos apsunkina operatyvų reagavimą į pagalbos prašymą. Kaip išeitį yra siūloma svarstyti dviejų būdinčiųjų narių apmokėjimą. Taip pat paminėtina būtinybė padidinti Mobilųjų komandų užtikrintumą dėl veiklos tęstinumo. Tai suteiktų specialistams daugiau pagrindo traktuoti darbą Mobiliojoje komandoje kaip pagrindinį ar bent jau kaip lygiavertį pagrindiniam darbui.

3.2.2. Darbo sąlygos

Analizuojant MK atstovių ir narių darbo sąlygų vertinimą, buvo pasitelkti internetinės apklausos rezultatai bei MK atstovių interviu duomenys.

MK atstovės nurodė, kad savo funkcijas atlieka organizacijos, teikiančios Mobiliosios komandos paslaugas, patalpose. Bendras darbo sąlygų įvertinimas buvo geresnis nei vidutiniškas, t. y. 4,1 balas iš 5 (82 proc. maksimalaus galimo įvertinimo). Vidutiniai atskirų darbo sąlygų komponentų vertinimai yra pateikti 3.2.2.1. pav.



3.2.2.1. pav. Vidutiniai MK atstovių darbo sąlygų vertinimai (N=2).

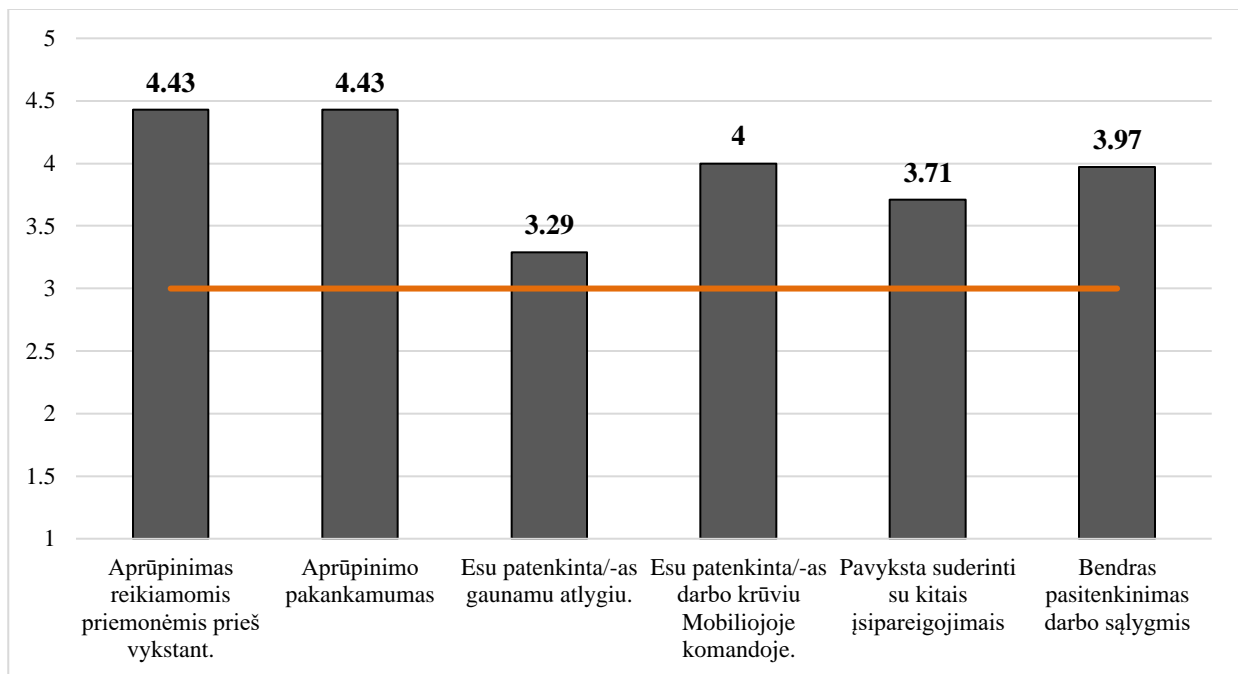
Kaip matyti 3.2.2.1. pav., Mobilųjų komandų atstovės palankiausiai įvertino aprūpinimą technine įranga ir darbo priemonėmis, o mažiausiai palankiai gaunamą finansinį atlygį. Abiejų MK atstovių vertinimai buvo panašūs ir nesiskyrė daugiau kaip per vieną balą, išskyrus darbo vietos patogumo vertinimą. Darbo vietos patogumą viena respondentė įvertino neutraliai, o kita – labai gerai. Šie skirtingi vertinimai atsispindi MK atstovių komentaruose:

„<...> Būtų gerai turėti stabilią darbo vietą. Šiuo metu reikia dalintis su kitais asmenimis.“

„<...> Dirbu savo ofise, derindama ir kitus projektinius darbus taigi viskas yra gerai.“

Reikia paminėti, kad Skambučių centro atstovė ir Vidurio bei Rytų Lietuvos regionų Mobilųjų komandų atstovė yra tas pats asmuo, todėl darbo vietos patogumo vertinimas atliekant abu vaidmenis nesiskiria. Atlikti tiek SC atstovės, tiek MK atstovės funkcijas trukdo atskiros darbo vietos stoka.

MK nariai savo darbo sąlygas vertino vykdomos veiklos kontekste, vidutinis įvertinimas – 3,97 balo iš 5 galimų, arba 79,4 proc. maksimalaus galimo įvertinimo. Atskirų darbo sąlygų komponentų vertinimų vidurkiai pateikti 3.2.2.2. pav.



3.2.2.2. pav. Vidutiniai MK narių darbo sąlygų vertinimai (N=7).

Pastebėtina, kad MK nariai palankiausiai įvertino aprūpinimą priemonėmis prieš vykstant pas užsakovus; vidutinis šios srities įvertinimas – 4,43 balai iš 5 galimų. Kiek mažiau palankiai, bet aukštesniais negu neutraliais balais, yra įvertinti su darbo krūviu mobiliojoje komandoje susiję aspektai, tokie kaip pasitenkinimas darbo krūviu (4 iš 5) bei darbo derinimas su kitais įsipareigojimais (3,71 iš 5). Mažiausiai palankiai, tačiau šiek tiek viršijančiai neutralią ribą, MK nariai įvertino pasitenkinimą gaunamu atlygiu; vidutinis šios srities įvertinimas – 3,29 balai iš 5 galimų.

MK nariai savo darbą vertina kaip sudėtingą ir reikalaujantį didelių asmeninių resursų. Todėl šalia pakankamai teigiamo darbo sąlygų vertinimo, galima rasti ir nuorodų į tai, kaip galima būtų gerinti sąlygas tiek materialinėmis, tiek organizacinėmis priemonėmis. MK narių darbo sąlygų vertinimus iliustruoja šie atsakymai:

„<...> Sąlygos geros.“

„<...> Didinti finansavimą - įkainį už išvykimus.“

„<...> Darbas su krizėmis yra nepaprastai sunkus ir reikalaujantis daug emocinių jėgų. Nežinojimas, ar projektas bus pratęstas, nekuria saugumo specialistams.“

Apibendrinant, MK narių darbo sąlygos didžiaja dalimi yra priimtinos. Tiek MK atstovės, tiek MK nariai yra gerai aprūpinti darbui atlikti būtinomis priemonėmis. Tuo pačiu yra akcentuojamas

didesnis jų veiklos finansavimo poreikis. Tai galimai yra susiję su tuo, kad MK nariai savo veiklą vertina kaip reikalaujančią aukštos kvalifikacijos bei asmeninių resursų, todėl tikisi atitinkamo vykdomos veiklos įvertinimo.

3.2.3. Paslaugų pobūdis ir kokybė

Analizuojant Mobilijų komandų teikiamų paslaugų pobūdį ir kokybę, buvo pasitelkta mėnesio ataskaitose pateikiama informacija, internetinės MK narių apklausos rezultatai bei informacija, gauta MK atstovių interviu metu.

Per devynis 2022 metų mėnesius, Mobiliosios komandos iš viso dirbo su 45 kriziniais atvejais, kur bendras paveiktų asmenų skaičius siekia 1740. Pagal regionus, atvejų skaičius gerokai skiriasi: Vakarų Lietuvos regiono mobilioji komanda dirbo su 5 atvejais, Vidurio Lietuvos regiono – su 17 atvejų ir Rytų Lietuvos regiono – 23 atvejais (žr. 3.2.3.1 lentelę). Toks atvejų pasiskirstymas netolygumas galimai sietinas su dar nenusistovėjusia, todėl sudėtingesne atvejo perdavimo Vakarų Lietuvos regiono mobilijai komandai tvarka bei tuo, kad Vidurio ir Rytų Lietuvos regionus aptarnaujantys specialistai, lyginant su Vakarų Lietuvos regiono MK nariais, turi daugiau psichologinių krizių valdymo patirties:

„Vis tiek, kadangi mes esam naujokai Vakarų regione prisijungę ir mes neturime daug atvejų. Tai [esame] daugiau tokiam stebėtojo vaidmenyje, kaip vyksta jau tam Vilniaus regione, kur daugiau tų atvejų ir važiuoja.“

„<...> čia dar toks fainas etapas, kai tu ieškai kažkokių algoritmų, kaip sukurti, kad čia viskas tikrai užsikurtų ir vyktų, ir išvažiuotų į tą gyvenimą ir visuomenę. Jeigu aš taip palyginčiau, tai man tos mobilios komandos dar tokioje kūdikystės stadijoje, iš kurios čia labai gražiai gali išsivystyti apskritai šita paslauga.“

„Jie yra nuo seniai veikiantys, jie senai yra susibendravę, turi savo sistemą. Ir mes truputį tokie atėję iš šono, tai kartais mums to pritrūksta... net nežinau, kaip pasakyti – pasijausti bendros komandos nariu.“

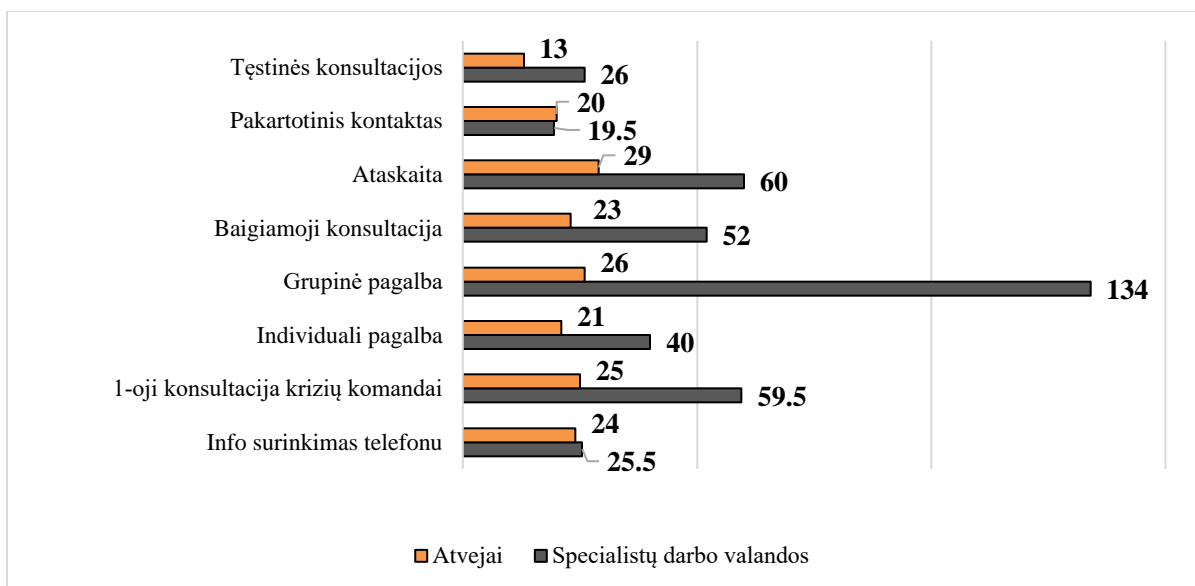
„Ir būna tokių atvejų, kur, pavyzdžiui, yra kažkoks tikrai [skubus] atvejis, čia ir dabar jį reikia spręsti, ir jis yra Vakarų regiono. Tas perdavimas jisai gali sugaišti laiko. <...> ir tada gal skaitosi nesilaikymas tos raidės [Aprašo]: Vakarų regionas, o situaciją išsprendė Rytų regiono komanda.“

Per šį laikotarpį suteikta 412 valandų Mobiliųjų komandų paslaugų, iš jų: 223,5 val. kontaktinio darbo ir 188,5 val. – nuotolinio. Vienam atvejui vidutiniškai buvo skiriama 12,5 val. specialistų darbo laiko, iš jų: 8 val. kontaktinio ir 4,5 val. nuotolinio darbo. Tais atvejais, kai paslaugos buvo teikiamos kontaktiniu būdu, vykimui pas paslaugų gavėjus iš viso prirėkė 69 valandų.

3.2.3.1. lentelė. *Atvejų, su kuriais dirbo Mobiliosios komandos 2022 metų sausio-rugsėjo mėn., bei paveiktų asmenų skaičius, pagal regionus.*

	Atvejų skaičius	Paveiktų asmenų skaičius
Vakarų Lietuvos regiono mobilioji komanda	5	17
Vidurio Lietuvos regiono mobilioji komanda	37	475
Rytų Lietuvos regiono mobilioji komanda	23	1228
Iš viso	45	1740

Mobiliosios komandos teikia kompleksines paslaugas, todėl kiekvienu atveju yra teikiama vidutiniškai 4-5 skirtingo pobūdžio paslaugos (paslaugų pobūdis varijuoja nuo 1 iki 8). Kaip matyti 3.2.3.1. pav., mažiausiai per šį laikotarpį suteikta individualių ir tęstinių konsultacijų (atitinkamai 20 ir 13 atvejų), daugiausiai – grupinės pagalbos ir ataskaitų bei rekomendacijų pateikimo (atitinkamai 26 ir 29 atvejais). Be to, pažymėtina, kad atotrūkis tarp skirtingo pobūdžio paslaugų nėra didelis. Tai reiškia, kad specialistai gana plačiai taiko visą jų spektrą. Atsižvelgiant į skirtingo pobūdžio paslaugoms skiriamą darbo laiką, akivaizdu, kad daugiausiai jo tenka grupinei pagalbai, o mažiausiai – pakartotiniam kontaktui su paslaugų gavėju paslaugos vertinimo tikslais (žr. 3.2.3.1 pav.).



3.2.3.1. pav. Skirtingo pobūdžio paslaugų taikymo atvejų ir specialistų skiriamų darbo valandų skaičius.

Remiantis Mobilųjų komandų paslaugų mėnesio ataskaitomis, bendras vykimų atvejų skaičius per devynis 2022 metų mėnesius buvo 51. Analizuojant 3.2.3.2. lentelėje pateiktus duomenis apie vykimų skaičių, pagal krizinio atvejo pobūdį, matyti, kad daugiausia vykimų yra susiję su kitu, nei lentelėje nurodytu, krizinio atvejo pobūdžiu, tačiau ataskaitose informacijos daugiau apie tai nėra pateikiama. Iš išvardintų krizių atvejų pobūdžių, daugiausiai vykimu yra susiję su artimojo ar bendradarbio savižudybe ar bandymu žudyti bei su artimojo ar bendradarbio staigia mirtimi.

3.2.3.2. lentelė. *Vykimų atvejų skaičius pagal krizinio atvejo pobūdį.*

Paslaugos pobūdis	Vykimų atvejų skaičius			
	Vakarų Lietuvos regionas	Vidurio Lietuvos regionas	Rytų Lietuvos regionas	Iš viso
Artimojo ar bendradarbio ūmi psichozė	0	0	1	1
Artimojo ar bendradarbio staigi mirtis	8	3	0	11
Artimojo ar bendradarbio savižudybė arba bandymas žudyti	7	5	1	13
Tapimas nelaimingo atsitikimo ar žmogaus mirties liudininku	0	4	2	6

Nelaimingas atsitikimas, kuriame sužeistas ar žuvo žmogus, kai šeimos, darbo ar kitais ryšiais susijęs asmuo yra nukentėjęs ar kitaip paveiktas nelaimingo atsitikimo aplinkybių, ar yra įtariamas tokio nelaimingo atsitikimo kaltininkas	2	2	0	4
Smurtinis nusikaltimas, kuriame sužeistas ar žuvo šeimos, darbo ir kitais emociniais ryšiais susijęs asmuo, toks asmuo tapo smurtinio nusikaltimo liudininku, ar yra kitaip paveiktas tokio krizinio įvykio	1	0	0	1
Situacija, kai dėl krizinio įvykio sukeltų pasekmių jaučiamas į konkretų asmenį ar asmenų grupę nukreiptas itin didelis neigiamas žiniasklaidos dėmesys	0	0	0	0
Kita	9	5	1	15
Iš viso:	27	19	5	51
Iš jų susiję su COVID-19 liga	0	0	0	0
Iš jų susiję su karo situacija Ukrainoje	3	1	1	5

Siekiant įvertinti, kiek asmenų gavo paslaugas tiesiogiai Mobilųjų komandų vykimo pas krizę išgyvenančius žmones metu, buvo gauta, kad tokių asmenų iš viso yra 785. 3.2.3.3. lentelėje matyti, kad daugiausia tiesioginių paslaugos gavėjų buvo susijusių su nelaimingu atsitikimu (-ais), kurio (-ių) metu sužeistas ar žuvo žmogus, kai šeimos, darbo ar kitais ryšiais susijęs asmuo yra nukentėjęs ar kitaip paveiktas nelaimingo atsitikimo aplinkybių, ar yra įtariamas tokio nelaimingo atsitikimo kaltininkas (326 asmenys). Tačiau pastebėtina, kad asmenų, tiesiogiai gavusių paslaugas dėl artimojo ar bendradarbio savižudybės ar bandymo žudyti, taip pat yra labai nemaža dalis (180 asmenų).

3.2.3.3. lentelė. Tiesioginių paslaugų gavėjų skaičius.

Paslaugos pobūdis	Tiesioginių paslaugų gavėjų skaičius			
	Vakarų Lietuvos regionas	Vidurio Lietuvos regionas	Rytų Lietuvos regionas	Iš viso
Artimojo ar bendradarbio ūmi psichožė	6	0	0	6
Artimojo ar bendradarbio staigi mirtis	0	19	87	106
Artimojo ar bendradarbio savižudybė arba bandymas žudyti	5	68	107	180
Tapimas nelaimingo atsitikimo ar žmogaus mirties liudininku	20	8	0	28
Nelaimingas atsitikimas, kuriame sužeistas ar žuvo žmogus, kai šeimos, darbo ar kitais ryšiais susijęs asmuo yra nukentėjęs ar kitaip paveiktas nelaimingo atsitikimo aplinkybių, ar yra įtariamas tokio nelaimingo atsitikimo kaltininkas	9	13	304	326
Smurtinis nusikaltimas, kuriame sužeistas ar žuvo šeimos, darbo ir kitais emociniais ryšiais susijęs asmuo, toks asmuo tapo smurtinio nusikaltimo liudininku, ar yra kitaip paveiktas tokio krizinio įvykio	0	0	5	5
Situacija, kai dėl krizinio įvykio sukeltų pasekmių jaučiamas į konkretų asmenį ar asmenų grupę nukreiptas itin didelis neigiamas žiniasklaidos dėmesys	0	0	0	0
Kita	9	39	86	134
Iš viso:	49	147	589	785
Iš jų susiję su COVID-19 liga	0	0	0	0
Iš jų susiję su karo situacija Ukrainoje	9	13	40	62

Vertinant Mobilijų komandų teikiamas paslaugas, pastebėtina, kad MK narių nuomone, darbas yra organizuojamas tinkamai. Pasak jų, efektyviai teikti pagalbą padeda šie veiksniai:

1. Darbuotojų kompetencija ir patirtis (3/7):

„<...> komanda yra surinkta, kurie yra prisilietę prie būtent tokio darbo, taip pat [turi] specialią kvalifikaciją, reiškia, kad jie papildomai yra mokęsi apie krizinį darbą ir pan.“

2. Kolektyvo sutelktumas (4/7), atvejų aptarimas:

„[efektyviai teikti pagalbą padeda] sutarimas su kolega, su kuo važiuoji. Kaip bebūtų, sutarimas apskritai pačioj komandoj, nes mes beveik visur visos kažkiek įsitraukiame.“

„<...> psichohigiena, gal taip pavadinkime. Na tai reiškia, kad tie atvejai, su kuriais dirba komanda, nebūtų tik specialisto reikalas. Yra būtina tuo dalintis. Tam yra supervizijos, intervizijos, ar individualios konsultacijos. Net jei ir atrodo, kad čia buvo labai paprasta, ir aš čia viską žinau, pasidalinti su kolegomis, išgirsti iš jų reakcijas labai padeda. Tai padeda ir tam, kuris dalyvavo, ir tam, kuris dar ruošiasi dalyvauti.“

3. Tinkamas veiklos organizavimas (4/7), siūlant kompleksinę ir individualizuotą pagal krizės pobūdį bei organizacijos tipą, pagalbą, bendradarbiaujančio santykio su paslaugų gavėjais kūrimas:

„<...> mūsų pagalba yra labai individuali. Labai priklauso nuo atvejo skirtingo. <...> Dar labai irgi priklauso, kokia tai organizacija <...> Mes turime žinias, kokie metodai krizei įveikti yra reikalingi, ir tada jau mūsų specialistų <...> kompetencija pritaikyti tai situacijai, kuri įvyko, konkrečiai.“

„Yra buvęs atvejis, kai paskambino, bet po to sako: tai jūs tiesiog duokite psichologo numerį, ir ten jau kas norės iš mūsų įmonės, tas pasiskambins. Ir nepaleidi ir nuvažiuoji, įrodinėji, kodėl tai verta. Toks keistas dalykas – krizės, bet tu parduodi tą paslaugą nuvažiavęs, kad įrodai, kad tai yra naudinga. Ir tai įrodai per tą gyvą algoritmo braižymą, kas paveikti, kaip galima dirbti.“

4. Bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis (1/7):

„<...> sėmimasis patirties iš kitų krizinių komandų <...> šiais metais bendradarbiavome su Barselonos krizių įveikimo centru [veikiančiu prie universiteto]. Dalinomės patirtim ir metodika, kaip [pagalba] yra teikiama. Tai padeda įsivardinti, kad šitą mes darome, o šito pas mus tikrai neįmanoma padaryti. <...> O, geras! Mes šito nepagalvojom. O šitas tikrai veiktų, ir mums tiktų pritaikyti sau.“

Taip pat Mobilijų komandų nariai įvardina tam tikras išorines ir vidines priežastis, trukdančias efektyviai teikti pagalbą. Vidinės priežastys yra susijusios su vieningos paslaugų sistemos, informacijos perdavimo ir tinkamos komunikacijos tarp skirtingų regionų stoka, taip pat su komandos narių trūkumu. Pastarasis veiksnys sietinas su išorine priežastimi, susijusia su finansavimo tęstinumo, stabilumo užtikrinimo stoka. Šį trukdį interviu metu mini ir MK atstovės:

„Kadangi paslauga visą laiką yra finansuojama metams, <...> specialistai vis tiek galvoja: gerai, šituos metus aš dirbsiu, pasirašiau, sutinku, bet kaip bus toliau, koks čia yra testinimas?“

„<...> specialistai, kurie dirba pas mus, jų dažnai yra toks darbas, projektinis. Tai reiškia, kad jie turi ne tik šitą darbą, bet ir kitų dalykų, kuriuos daro. Tai komanda gali nukentėti formuojant.

Kaip juos išlaikyti, tai žinoma, kad vienas iš dalykų yra finansavimas.“

„<...> iš organizacinės pusės visą laiką kirba, kad va, pavyzdžiui, jeigu dabar staiga penki atvejai atsitiktų, tai nežinau, kaip sektųsi visiems atšaukti tuos darbus. Tai atrodo, jeigu mes galėtumėme pasiskaičiuoti, kažkokią tendenciją bent jau matyti, gal būtų lengviau susidėlioti tas dienas.“

Kitos MK narių įvardintos išorinės priežastys, susijusios su visuomenėje vyraujančia stigma ir įmonių baime kalbėti apie juos išstinkančias krizes, kurios dažnai veikia labai traumuojančiai. Atskirai reikėtų aptarti paslaugos aprašo ypatumus, kurie gali būti suprantami kaip trikdžiai efektyviai teikti paslaugą, nes griežtai reglamentuoja, kiek valandų galima skirti vienam atvejui:

„Mums yra nustatyta, kad vienam įvykiui skiriama 14 valandų. Kadangi turi važiuoti du specialistai, tai tas realus laikas dalinasi, reiškia vieno specialisto septynios valandos ir kito, ir dar kelionė įsiskaičiuoja.“

„Jeigu yra įvykis rimtesnis, mes esam parašę papildomai. Ir jie skiria tų valandų <...> mums reikėjo tada labai tą šeimą konsultuoti daugiau. Tai mes prašėme nuotolinio konsultavimo daugiau valandų – mums suteikė.“

„Pavyzdžiui, paklausius mokymų ir kito modelio, tai vis tiek... pavyzdžiui, teikia pirmąją psichologinę pagalbą – tai yra vienas važiavimas. Tada teikia psichoedukaciją – tai yra kitas važiavimas. Ir jeigu mato, kad krizė vis tiek lengvai neišsisprendė, tai yra dar antroji intervencija. Pasižiūrėjimui, kad to potrauminio streso sindromo nebūtų. Tai kartais taip dėliojantis atrodo, kad kažkur tokį vaizdą gal ir mes galėtumėme turėti.“

„<...> šiek tiek tie rėmai, bent jau vizualiai, jie yra. Ir kai mes skambiname į įmonę, mes vis tiek iš karto dėliojame tą planą, kad tilptume į tas valandas ir tą vieną susitikimą tikrai darom.“

Apibendrinant, Mobilųjų komandų veikla nėra pasiskirsčiusi tolygiai tarp regionų; didesnis paslaugų teikimo krūvis tenka Vidurio ir Rytų Lietuvos regionus aptarnaujantiems specialistams. Efektyviai Mobilųjų komandų paslaugas padeda teikti jose dirbančių specialistų kvalifikacija, komandų sutelktumas, plataus spektro psichologinių krizių valdymo paslaugų teikimas ir visapusiškas

bendradarbiavimas. Tačiau vieningos paslaugų sistemos, tinkamos komunikacijos tarp skirtingų regionų stoka, taip pat komandos narių trūkumas, finansinio stabilumo nebuvimas, kaip ir visuomenėje vis dar gajį stigma psichologinių krizių atžvilgiu riboja efektyvų paslaugų teikimą. Diskutuotinas klausimas apie tai, kiek detaliai Paslaugų aprašas turi reglamentuoti Mobilųjų komandų paslaugų teikimo ypatumus, siekiant teikiamų paslaugų kokybės ir efektyvumo.

3.3. Veiklos dokumentavimas

Atliekant Skambučių centro ir Mobilųjų komandų veiklos dokumentavimo vertinimą, buvo tiriama SC bei MK atstovų, taip pat Mobilųjų komandų paslaugas teikiančių specialistų ir Skambučių centro budėtojų nuomonė apie rengiamų ataskaitų formas. Atliekant apklausą, atsižvelgta į šiuos kriterijus: (1) pateikiamos informacijos apie krizinį atvejį išsamumas, (2) renkamų kiekybinių duomenų pobūdis ir pakankamumas.

Atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad 86 proc. (t. y. 6/7) tyrime dalyvavusių MK narių nuomone, Skambučių centro budėtojų rengiamoje paslaugos ataskaitoje pateikiama pakankamai informacijos apie krizinį įvykį (žr. 3.3.1. pav.). SC budėtojai pasiūlymų dėl šios ataskaitos formos keitimo arba tobulinimo nepateikė.



3.3.1. pav. Mobiliosios komandos paslaugas teikiančių specialistų nuomonė apie informacijos pakankamumą Skambučių centro budėtojų teikiamose paslaugų ataskaitose (N=7).

Tačiau vieno Mobilųjų komandų paslaugas teikiančio specialisto manymu, Skambučių centro paslaugos ataskaitose trūksta faktų ir aplinkybių apie krizinį įvykį, dėl to ataskaitos formą reikėtų plėsti. O štai, SC atstovės manymu, kai kurios paslaugos ataskaitos skiltys yra perteklinės arba netikslingos:

„Ne visi tie duomenys tokie atrodo reikalingi. O kad yra labai daug tokių klausimų, apie ką ten tas skambutis, ar savižudybė vienaip, ar savižudybė kitaip. Tikrai smulkmeniškai, galėtų būti tokia konkretnė.“

Analizuojant duomenis apie Skambučių centro paslaugų mėnesio ataskaitos formą, nustatyta, kad specialistų vertinimu, pastaroji yra pakankama ir patogi naudotojui dėl jos pildymo automatizavimo:

„Jos yra pakankamai. Mums yra patogiu, nes mes dabar turime tą sistemą, ir tas ataskaitas sugeneruoja sistema automatiškai. Tai tikrai labai palengvina darbą. Jeigu tą reikėtų rankiniu būdu rinkti, taip užimtų labai daug laiko, nes ji yra pakankamai detali.“

Atlikus duomenų apie Mobilųjų komandų rengiamas ataskaitas analizę, buvo nustatyta, kad respondentai neturi pastebėjimų dėl šių dokumentų formų, atsižvelgiant į renkamų duomenų pakankamumą. Tačiau kai kurie respondentai pateikė pasiūlymų dėl Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio ataskaitos formos struktūros, kuri apsunkina jos pildymą:

„O toliau tos, kur mes siunčiame, tai aš ten tikrai šiaip formaliai jinais tiesiog yra nepatogiai sudėta lentelė. Turiu omeny, nubraižymo ten prasme ir visa kita. Jinais tokia vordinė, kurią taip keistai, lyg reikia perskirti, lyg ten kažkur kažką padalinti, į vieną langelį rašyti įvykio perdavimo laiką, į kitą langelį vykimo datą. O jeigu ten vykai per kelis kartus? <...> Turbūt, surašyčiau visas paslaugas automatiškai, tiesiog jau būtų formoje, kad visos paslaugos, kokios būna teikiamos.“

Taip pat dėl perteklinių klausimų Mobiliosios komandos paslaugos ataskaitos formoje:

„Nu, irgi labai panašu, nes jos man irgi atrodo, kad per smulkmeniškios, ir ten būna toks ir yra, ir išskaidymas apie ten tuos atvejus, kur ten vėl nu va. <...> Bet ten kažkokių ten klausimų, ar ten labai smulkmeniškai būna kartais sunku ten nustatyti, kiek ten tų žmonių ar ten tų atvejų yra, ten dėl savižudybės, ten, dėl ten darbo, ten, aplinkoje, ten veiksmų ar tenai kažkokių ten asmeninių.“

Be to, tyrimo tikslais buvo analizuojami duomenys, pateikti Vidurio Lietuvos regiono Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio ataskaitose, Vakarų Lietuvos regiono Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio ataskaitose, Rytų Lietuvos regiono Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio

ataskaitose bei Skambučių centro paslaugų mėnesio ataskaitose ir Mobilųjų psichologinių krizių įveikimo komandų Skambučių ir kompetencijų centro veiklos ataskaitos už 2022 m. I-III ketvirčius.

Analizuojant šias ataskaitas, buvo pastebėta, kad skirtingų regionų Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio ataskaitų formų tam tikros skiltys yra pildomos skirtingai. Pavyzdžiui: a) skiltyje „Vykdymo į pagalbą vietą laikas“ kai kada nurodoma vykdymo trukmė, o kai kada tik data (pastaba – iš ataskaitos formos nėra aišku, kuri informacija šioje skiltyje vis tik turėtų būti nurodoma); b) skiriasi skilties „Suteiktų paslaugų aprašymas“ struktūravimas ir pateikiamos informacijos forma (pastaba – iš ataskaitos formos nėra aišku, kaip ši skiltis turėtų būti struktūrinama).

Taip pat tyrimo metu kai kuriose ataskaitose buvo aptikta pateikiamų duomenų netikslumų. Pavyzdžiui, kai kada nesutampa vykdymo atvejų skaičius, pateikiamas Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio ataskaitos pirmos lentelės stulpelyje „Iškvietimo data“ ir antros lentelės skiltyje „Vykimų atvejų skaičius pagal pobūdį“ (kai kuriais atvejais tas pats iškvietimas priskiriamas daugiau negu vienam pobūdžiui).

Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio ataskaitos skiltyje „Trumpas atvejo aprašymas, paveiktų asmenų skaičius“ pateiktas paveiktų asmenų skaičius neretai skiriasi nuo tos pačios ataskaitos skiltyje „Suteiktos paslaugos, jų kiekis, gavėjų skaičius“ pateikto gavėjų skaičiaus ir tolimesnėje skiltyje „Tiesioginių paslaugų gavėjų skaičius“ pateikto gavėjų skaičiaus. Suprantama, kad pirmojo kreipimosi metu nurodytas paveiktų asmenų skaičius, kuris yra užfiksuojamas Skambučių centro paslaugos ataskaitoje ir, be kita ko, yra tik preliminarus, gali skirtis nuo tiesioginių ir netiesioginių paslaugų gavėjų skaičiaus. Vis tik atkreiptinas dėmesys į tai, kad toks pasikartojančios informacijos rinkimas skirtingose ataskaitų formose arba skirtingose tos pačios ataskaitos formos skiltyse apsunkina surinktų duomenų analizę ir galimai yra perteklinis.

Pažymėtina ir tai, kad nėra visiškai aišku, kokia informacija turėtų būti pateikiama Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio ataskaitos skiltyje „Tiesioginių paslaugų gavėjų skaičius“. Pastebėta, kad kai kuriais atvejais šioje skiltyje pateikiamas skaičius asmenų, dalyvavusių tiesioginėse krizinėse intervencijose, o kai kada – bendras asmenų, gavusių raštiškas rekomendacijas, bet nedalyvavusių tiesioginėje intervencijoje, skaičius.

Kai kada Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio ataskaitose (skiltyje „Trumpas atvejo aprašymas, paveiktų asmenų skaičius“) pateikiami juridinių asmenų identifikuojantys duomenys (pavyzdžiui, įmonės pavadinimas). Siekiant užtikrinti paslaugų gavėjų konfidencialumą ir duomenų apsaugą, taip pat atsižvelgiant į menką tokių duomenų rinkimo vertę Mobilųjų komandų veiklos

stebėsenai ir analizei, rekomenduotina atsisakyti (fizinius ir juridinius) asmenis identifikuojančių duomenų pateikimo Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio ataskaitose.

Galiausiai, pastebėta, kad Mobilijų psichologinių krizių įveikimo komandų Skambučių ir kompetencijų centro veiklos ataskaitų skiltyse „1.4. Bendradarbiavimas su Mobiliosiomis komandomis, apsisikeitimas informacija“ ir „2. Mokymai, supervizijos ir (ar) intervizijos“ dubliuojasi pateikiama informacija apie planuojamus ir ataskaitiniu laikotarpiu įvykusius susirinkimus, supervizijas bei intervizijas.

Išvardinti pastebėjimai apie Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio ir Mobilijų psichologinių krizių įveikimo komandų Skambučių ir kompetencijų centro veiklos ataskaitų pildymo ypatumus (t. y. pildymo skirtumus tarp skirtingų regionų, pateikiamų duomenų netikslumus ir persidengimą) liudija, kad pastarosios ataskaitų formos nėra visiškai aiškios ir patogios naudotojui, todėl, bendradarbiaujant su naudotojais, rengėjo turėtų būti kritiškai peržiūrėtos ir atitinkamai pakoreguotos.

Apibendrinant veiklos dokumentavimo sritį, Skambučių centro paslaugos ataskaitoje pateikiama pakankamai informacijos, reikalingos tiesioginiams jos naudotojams (t. y. Mobilijų komandų paslaugas teikiantiems specialistams). Kita vertus, kai kurių respondentų nuomone, Skambučių centro paslaugos ataskaitos ir Mobilios komandos paslaugos ataskaitos formose yra perteklinių klausimų, todėl, inicijuojant ataskaitų formų keitimą, būtų svarbu su specialistais aptarti esamų klausimų tikslumą. Taip pat tyrimo metu išryškėjo poreikis pakoreguoti Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio ir Mobilijų psichologinių krizių įveikimo komandų Skambučių ir kompetencijų centro veiklos ataskaitų formas. Tai liudija tiek respondentų pateikti siūlymai, tiek tyrimo metu aptikti ir tekste aptarti ataskaitų pildymo ypatumai. Pažymėtina ir tai, kad ataskaitų pildymo automatizavimas galimai padidintų ataskaitų pildymo patogumą ir sumažintų žmogiškųjų klaidų riziką.

3.4. Kompetencijų priežiūra ir tobulinimas

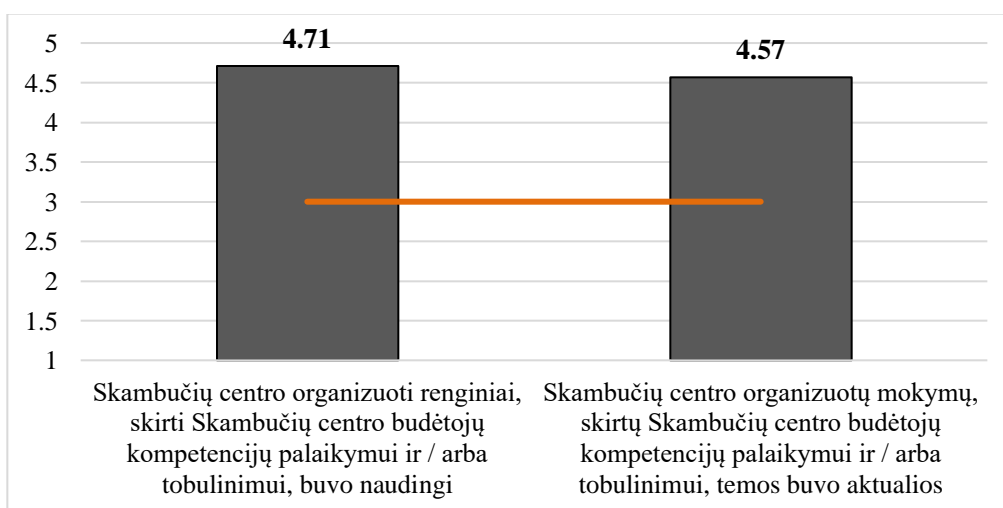
Siekiant įvertinti Skambučių centro ir Mobilijų komandų specialistų kompetencijų priežiūros ir tobulinimo sritį, buvo atlikta dokumentinės medžiagos (t. y. Mobilijų psichologinių krizių įveikimo komandų Skambučių ir kompetencijų centro veiklos ataskaitos už 2022 m. I-III ketvirčius) analizė, be to, renkama informacija iš SC bei MK atstovių apie organizuotus renginius, skirtus kompetencijų palaikymui ir tobulinimui (pvz., tokių renginių skaičius, reguliarumas, dalyvių skaičius, temos ir pan.),

taip pat buvo tiriama Mobilųjų komandų paslaugas teikiančių specialistų ir Skambučių centro budėtojų nuomonė apie kompetencijų priežiūros pakankamumą (pvz., ar pakanka organizuojamų mokymų, ar tenkina organizuojamų mokymų temas ir pan.) ir poreikį.

Atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad per 2022 m. (iki rugsėjo mėn. 30 d.) įvyko 17 grupinių specialistų supervizijų arba intervizių. Iš jų: (a) 8 grupinės supervizijos; vidutinis dalyvavusių specialistų skaičius - 8 ($M=7,5$, $SD=1,85$); (b) 9 grupinės intervizijos; vidutinis dalyvavusių specialistų skaičius - 9 ($M=9,4$, $SD=2,55$). Pastebėtina, kad didžiojoje daugumoje supervizijų arba intervizių (t. y. 14/17) dalyvavo specialistai iš visų regionų. Be to, per šį laikotarpį Mobilųjų komandų paslaugas teikiantys specialistai dalyvavo individualiose supervizijose - iš viso tam buvo skirta 100 ak. val. Verta atkreipti dėmesį, kad individualiomis supervizijomis naudojosi tik Rytų ir Vidurio Lietuvos regionų Mobilųjų komandų specialistai.

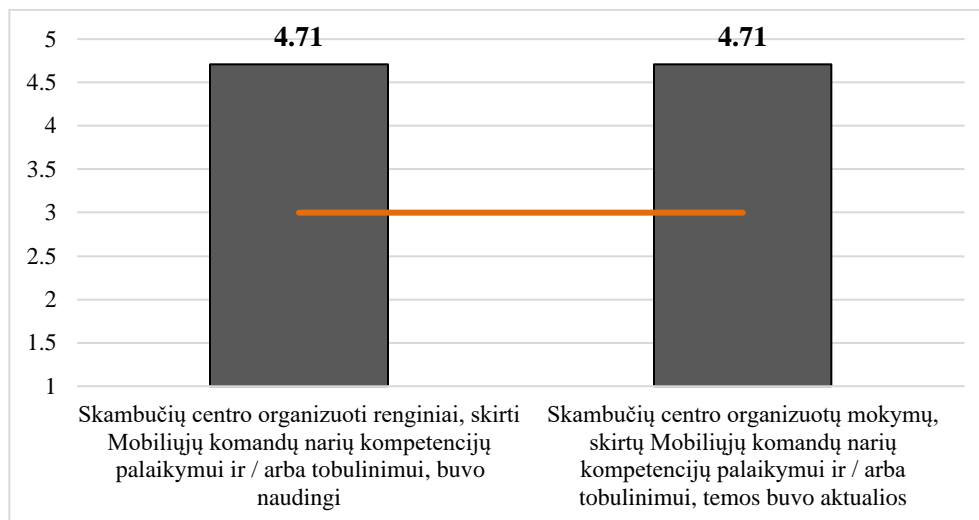
Taip pat vertinamo laikotarpio eigoje buvo organizuoti 2 dalių mokymai (iš viso 36 ak. val.). Mokymų tema – krizinės pagalbos teikimas karo kontekste (pavadinimas: *Crisis Intervention With People Affected by the Crisis in Ukraine and the Professionals Who Assist Them*). Mokymuose dalyvavo specialistai iš visų regionų.

Visi apklausą užpildę specialistai (t. y. SC budėtojai ir MK nariai) kompetencijų priežiūrai ir / arba tobulinimui skirtų renginių naudingumą bei aktualumą vertina teigiamai (žr. 3.4.1. pav. ir 3.4.2. pav.). Kaip pavaizduota 3.4.1. pav., SC budėtojai organizuotų renginių naudingumą įvertino 4,71 balu iš 5 galimų ($SD=0,49$; 94,3 proc. maksimalaus galimo įvertinimo), o aktualumą – 4,57 balais ($SD=0,53$; 91,4 proc. maksimalaus galimo įvertinimo), kai reikšmė 3 reiškia vidutinišką vertinimą.



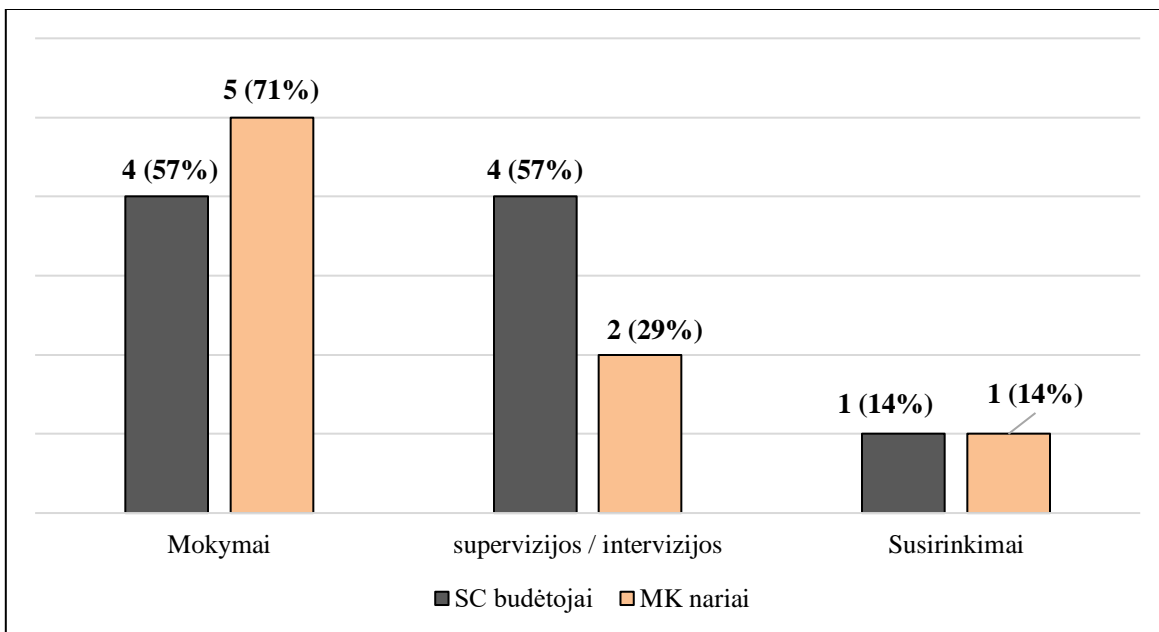
3.4.1. pav. Vidutiniai SC budėtojų vertinimai apie 2022 m. organizuotų kvalifikacijos priežiūros arba tobulinimo renginių naudingumą ir aktualumą ($N=7$).

Tuo tarpu 3.4.2. pav. matyti, kad MK nariai organizuotų renginių naudingumą ir aktualumą įvertino vienodai – 4,71 balu iš 5 galimų ($SD=0,49$; 94,3 proc. maksimalaus galimo įvertinimo), kai reikšmė 3 reiškia vidutinišką vertinimą.



3.4.2. pav. Vidutiniai MK narių vertinimai apie 2022 m. organizuotų kvalifikacijos priežiūros arba tobulinimo renginių naudingumą ir aktualumą ($N=7$).

Taip pat visi apklausoje dalyvavę SC budėtojai ir MK nariai nurodė, kad Skambučių centro organizuojamų renginių, skirtų Mobilųjų komandų narių kompetencijų palaikymui ir / arba tobulinimui, pakanka. Kaip naudingiausi kvalifikacijos palaikymui arba tobulinimui skirti renginiai dažniausiai buvo įvardijami mokymai, kiek rečiau – supervizijos / intervizijos ir rečiausiai – susirinkimai (žr. 3.4.3. pav.).



3.4.3. pav. MK narių ir SC budėtojų išskirti naudingiausi kvalifikacijos tobulinimo renginiai (atitinkamai, $N=7$ ir $N=7$).

Analizuojant respondentų kvalifikacijos tobulinimo renginių poreikį, buvo išskirtos šios temos: (a) grupinės intervencijos kritinį incidentą patyrusiems asmenims; (b) krizinės pagalbos teikimas šeimoms; (c) grupės formavimas; (d) komandinis darbas. Pastebėtina, kad tokį poreikį išreiškė tik Mobilijų komandų paslaugas teikiantys specialistai.

Apibendrinant, kompetencijų priežiūrai ir tobulinimui skirtų renginių organizuojama pakankamai. Tai patvirtina SC budėtojų ir MK narių apklausų rezultatai. Ypatingas dėmesys atkreiptinas į pakankamai didelį supervizijų ir intervizijų skaičių, kuris reiškia, kad yra užtikrinama nuolatinė specialistų kompetencijų priežiūra. Kartu svarbu pastebėti, kad tyrimo rezultatai atskleidžia netolygų Vakarų Lietuvos regiono specialistų ir Rytų bei Vidurio Lietuvos regionų specialistų naudojimąsi individualiomis supervizijomis. Šiuos rezultatus iš dalies galėtų paaiškinti skirtingas krizinių atvejų skaičius, tenkantis skirtingų regionų specialistams. Tačiau, atsižvelgiant į tai, kad Vakarų Lietuvos regione vertinamo laikotarpio eigoje taip pat buvo pagalbos teikimo atvejų, lieka neaišku, dėl kokių priežasčių individualiomis supervizijomis naudojosi tik Rytų / Vidurio Lietuvos regionų specialistai. Be viso to, planuojant tolesnius mokymus, svarbu atsižvelgti į Mobilijų komandų paslaugas teikiančių specialistų išreikštą poreikį dėl mokymų temų, apimančių tiek darbą grupėje, tiek specifines pagalbos teikimo kompetencijas.

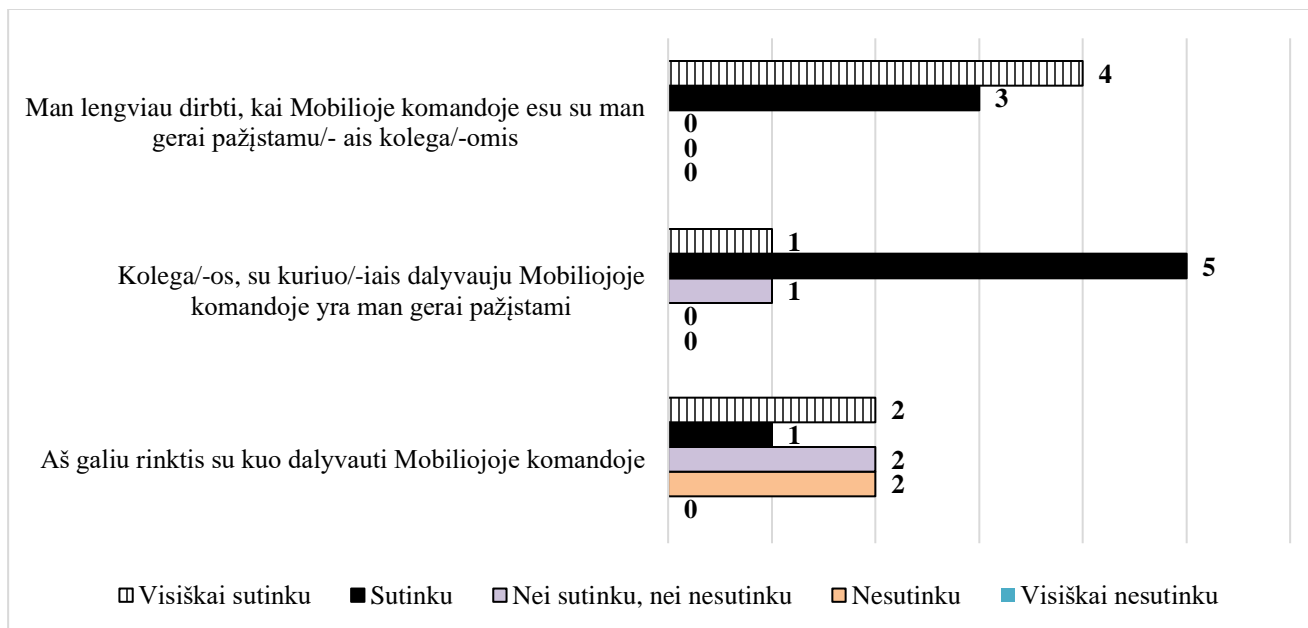
3.5. Bendradarbiavimas

Siekiant ištirti bendradarbiavimo sritį, duomenys buvo renkami iš SC ir MK atstovių, SC budėtojų ir MK narių. Tyrimo metu išskirti ir vertinti šie bendradarbiavimo aspektai:

- 1) Vidinis bendradarbiavimas, kuris apima:
 - (a) Mobilųjų komandų specialistų tarpusavio sąveikos ypatumus;
 - (b) Skambučių centro ir Mobilųjų komandų specialistų tarpusavio komunikaciją;
 - (c) Higienos instituto ir Skambučių centro atstovų tarpusavio komunikaciją;
 - (d) Higienos instituto ir Mobilųjų komandų atstovų tarpusavio komunikaciją.
- 2) Išorinis bendradarbiavimas, kuris apima Mobilųjų komandų ir išorinių organizacijų bendradarbiavimą.

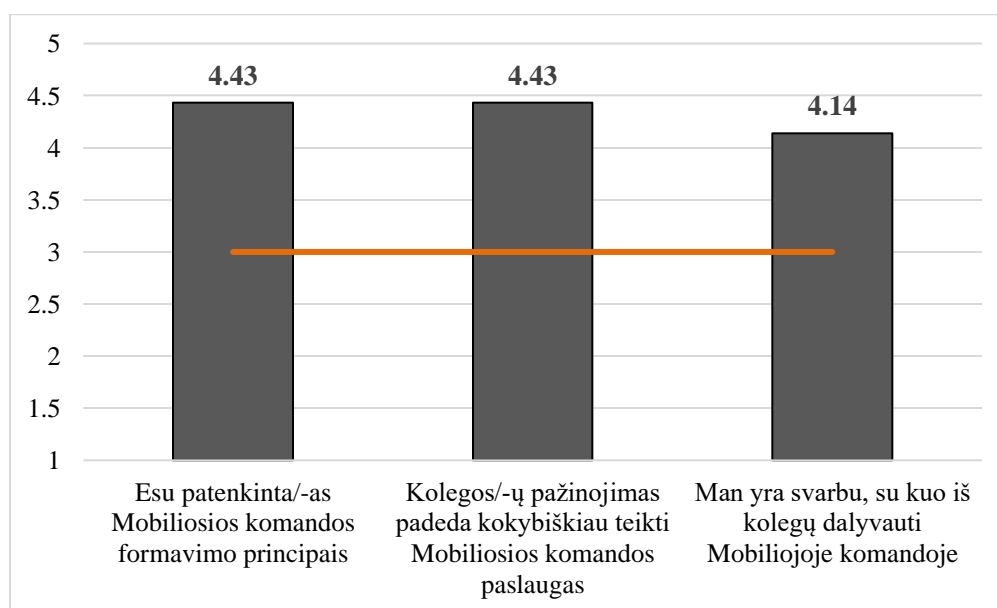
3.5.1. Vidinis bendradarbiavimas

Vienas tyrime dalyvavęs specialistas mobiliojoje komandoje per 2022 m. laikotarpį dalyvavo (t. y. teikė krizinę pagalbą) vidutiniškai 4 kartus ($SD=2,27$; $N=7$). Iš jų, vidutiniškai vieną kartą – su tuo pačiu kolega ($SD=1,2$; $N=7$). 42,9 proc. apklausoje dalyvavusių MK narių nurodė, kad gali pasirinkti, su kuo dalyvauti Mobilioje komandoje. Tuo tarpu, 28,6 proc. teigia negalintys rinktis kolegos (žr. 3.5.1.1. pav.). 57 proc. MK narių nuomone, mobiliųjų komandų, kuriose dalyvavo, narių skaičius buvo optimalus. Likusių respondentų nuomone, specialistų skaičius buvo dažniau per mažas negu per didelis.



3.5.1.1. pav. Mobilijų komandų narių atsakymų į klausimus apie mobilijų komandų formavimą ir tarpasmeninę sąveiką, pasiskirstymas ($N=7$).

Kaip matyti 3.5.1.1. pav., Mobilijų komandų specialistams vienareikšmiškai lengviau dirbti komandoje su gerai pažįstamu kolega. Taip pat daugelis, t. y. 85,7 proc., respondentų nurodė, kad kolegės, su kuriais dalyvauja mobiliosios komandos veikloje, yra gerai pažįstami (žr. 3.5.1.1. pav.).

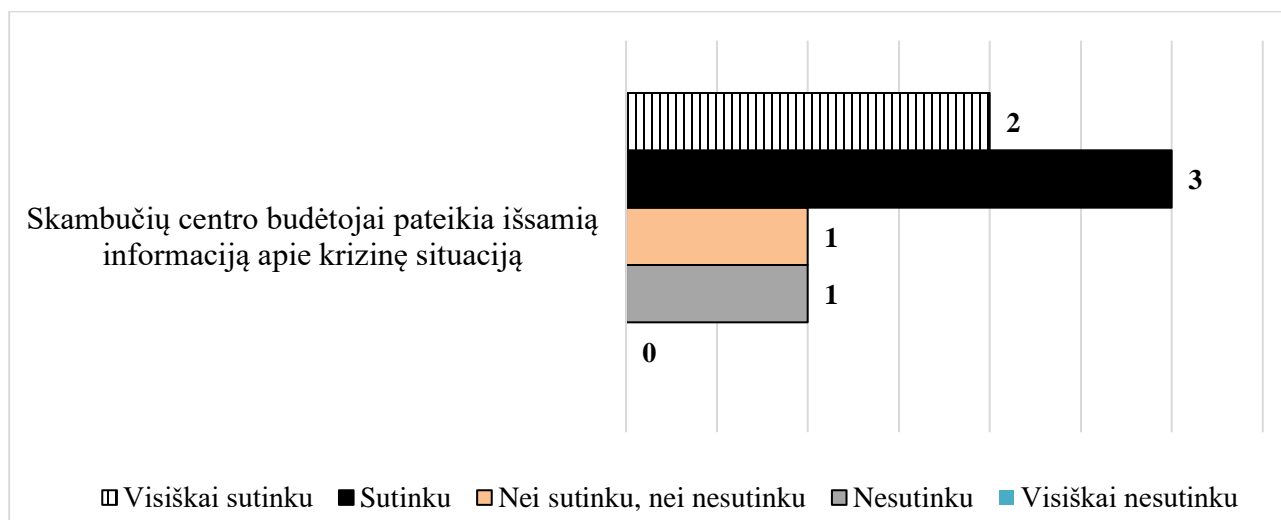


3.5.1.2. pav. Vidutiniai MK narių vertinimai apie komandos formavimo principus, taip pat komandos kolegų pažinėjimo svarbą ($N=7$).

Visų respondentų nuomone, kolegų pažinimas yra susijęs su kokybišku paslaugos teikimu. Šią sritį MK nariai įvertino 4,43 balais iš 5 galimų ($SD=0,53$; 88,6 proc. maksimalaus galimo įvertinimo), kai reikšmė 3 reiškia vidutinišką vertinimą. Be to, visiems respondentams svarbu, su kuo iš kolegų teks teikti krizinę pagalbą. Svarba įvertinta 4,14 balais iš 5 galimų ($SD=0,38$; 82,9 proc. maksimalaus galimo įvertinimo), kai reikšmė 3 reiškia vidutinišką vertinimą. Tyrimo rezultatai atskleidžia, kad vyraujančius mobiliosios komandos formavimo principus respondentai vertina teigiamai – 4,43 balais iš 5 galimų ($SD=0,53$; 88,6 proc. maksimalaus galimo įvertinimo), kai reikšmė 3 reiškia vidutinišką vertinimą (žr. 3.5.1.2. pav.).

Kolegų savybės, kurias respondentai įvardijo kaip svarbias, dirbant kartu mobilioje komandoje (t. y. teikiant krizinę pagalbą): (a) profesionalumas, kompetentingumas (5/7); (b) bendradarbiavimas (5/7); (c) draugiškumas (2/7); (d) darbo su grupe įgūdžiai (2/7); (e) atvirumas, nuoširdumas (2/7); (f) „šaltas protas“ krizinėse situacijose (1/7); (g) empatiškumas (1/7); (h) panašus darbo tempas (1/7).

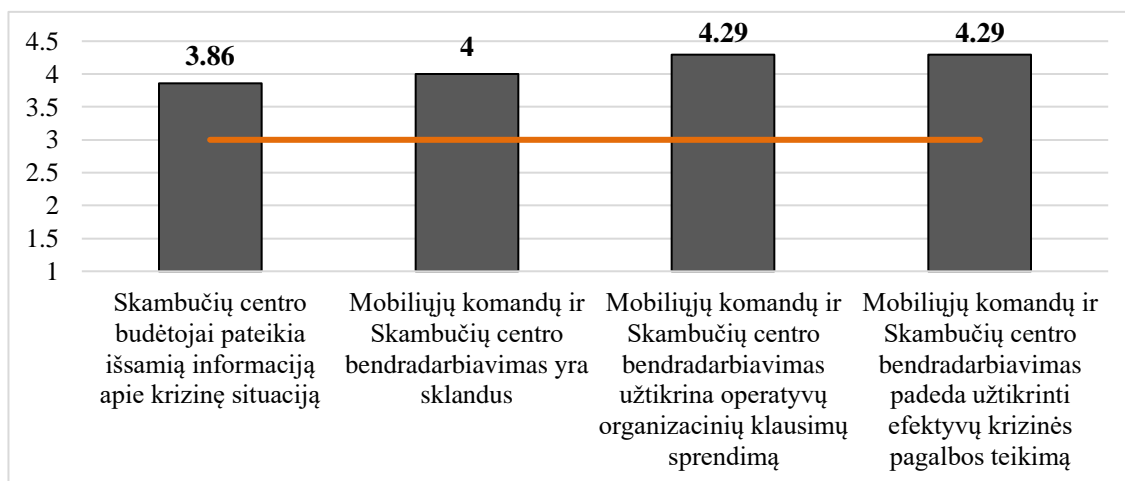
Analizuojant Skambučių centro ir Mobilųjų komandų specialistų tarpusavio bendradarbiavimą, pirmiausia svarbu pažymėti, kad SC budėtojų funkcijas atlieka dalis Rytų ir Vidurio Lietuvos regionų Mobiliosios komandos paslaugas teikiančių specialistų. Tai reiškia, kad galimai dalis MK narių apklausą užpildžiusių asmenų ir SC budėtojų apklausą užpildžiusių asmenų yra tie patys.



3.5.1.3. pav. Mobiliosios komandos paslaugas teikiančių specialistų nuomonė apie Skambučių centro budėtojų perduodamos informacijos išsamumą ($N=7$).

Atlikto tyrimo rezultatai rodo, kad 71 proc. MK narių nuomone, iš Skambučių centro budėtojų jie gauna išsamią informaciją apie krizinę įvykį (žr. 3.5.1.3. pav.). Šią sritį MK nariai įvertino 3,86 balais

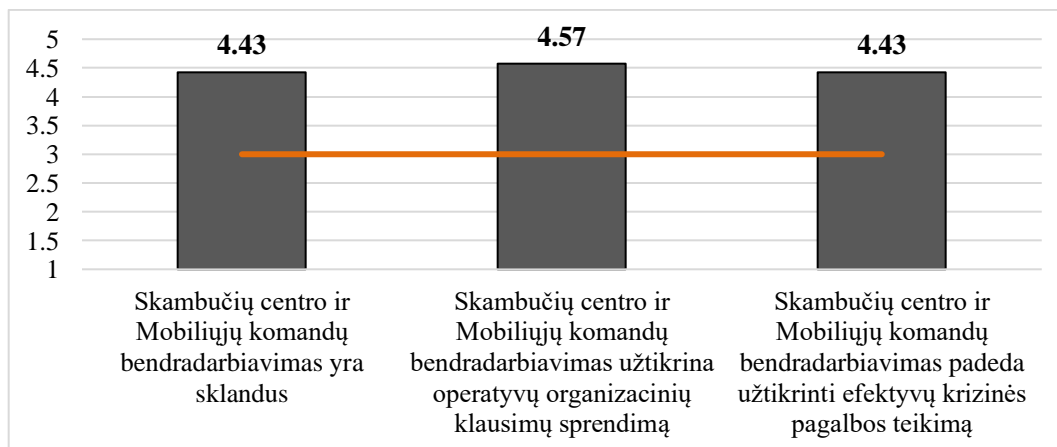
iš 5 galimų ($SD=1,07$; 77 proc. maksimalaus galimo įvertinimo), kai reikšmė 3 reiškia vidutinišką vertinimą (žr. 3.5.1.4. pav.).



3.5.1.4. pav. Vidutiniai MK narių vertinimai apie vidinį bendradarbiavimą su Skambučių centru ($N=7$).

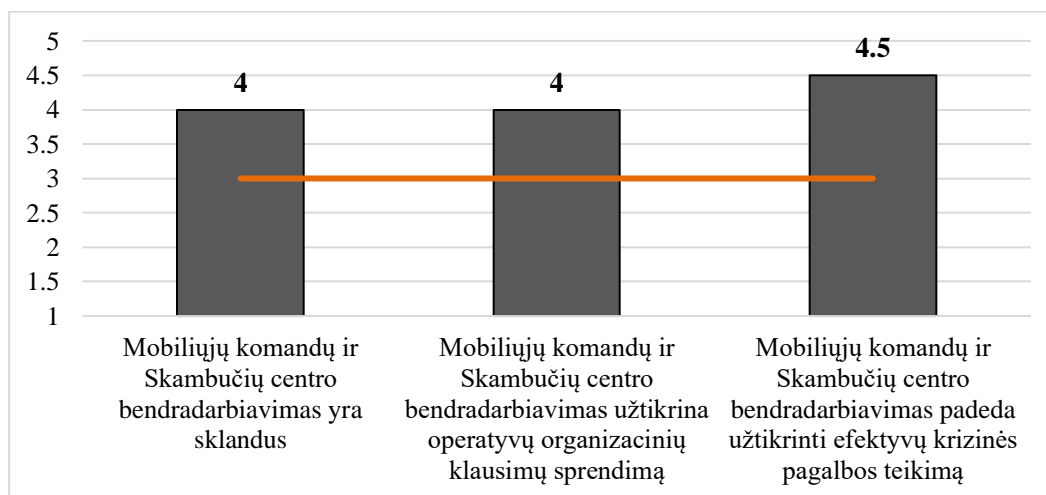
Remiantis išanalizuota dokumentine medžiaga, per 2022 m. (iki rugsėjo mėn. 30 d.) įvyko 10 Skambučių centro ir Mobiliųjų komandų susirinkimų / aptarimų.

Nustatyta, kad MK nariai teigiamai vertina Skambučių centro ir Mobiliųjų komandų vidinį bendradarbiavimą šių kriterijų atžvilgiu: a) sklandumo ($M=4$; $SD=0$; 80 proc. maksimalaus galimo įvertinimo), b) operatyvumo, sprendžiant organizacinius klausimus ($M=4,29$; $SD=0,76$; 86 proc. maksimalaus galimo įvertinimo) ir c) bendradarbiavimo naudingumo efektyviam krizinės pagalbos teikimui ($M=4,29$; $SD=0,77$; 89 proc. maksimalaus galimo įvertinimo; žr. 3.5.1.4. pav.).



3.5.1.5. pav. Vidutiniai SC budėtojų vertinimai apie vidinį bendradarbiavimą su Mobiliosiomis komandomis ($N=7$).

Analizuojant SC budėtojų vertinimą apie vidinį bendradarbiavimą su Mobiliosiomis komandomis, nustatyta, kad šie specialistai jį vertina vieningai teigiamai ir šiek tiek palankiau negu MK nariai (žr. 3.5.1.5. pav.). Bendradarbiavimo sklandumą jie įvertino 4,43 balais ($SD=0,53$; 89 proc. maksimalaus galimo įvertinimo). Bendradarbiavimo operatyvumą, sprendžiant organizacinius klausimus – 4,57 ($SD=0,53$; 91 proc. maksimalaus galimo įvertinimo). Ir bendradarbiavimo naudingumą efektyviam krizinės pagalbos teikimui – 4,43 balais ($SD=0,53$; 89 proc. maksimalaus galimo įvertinimo).



3.5.1.6. pav. Vidutiniai SC ir MK atstovių vertinimai apie vidinį bendradarbiavimą ($N=2$).

SC ir MK atstovių apklausos rezultatai atskleidžia, kad jų vidinio bendradarbiavimo vertinimas taip pat teigiamas (žr. 3.5.1.6. pav.). Skambučių centro ir Mobilųjų komandų bendradarbiavimo sklandumą ir operatyvumą, sprendžiant organizacinius klausimus, atstovės įvertino 4 balais ($SD=0$; 87 proc. maksimalaus galimo įvertinimo). Bendradarbiavimo naudingumą efektyviam krizinės pagalbos teikimui – 4,5 balais ($SD=0,7$; 93 proc. maksimalaus galimo įvertinimo). Teigiamą bendradarbiavimo vertinimą atspindi ir kokybiniai duomenys:

„Pats bendradarbiavimas yra efektyvus, nes tikrai mus, kaip naujokus, priėmė, apglobė, iš karto suteikė mokymus, toliau tęsia mokymus. Visada galiu skambinti klaustis, jeigu ar ten nežinau, reikėjo kažkokios pažymos, ir aš nežinau, kaip veikia, tai aš skambinu ir sakau kaip iš jūsų patirties. Tikrai iš tos pusės viskas yra tvarkoje.“

„Taip. Bent jau tiek, kiek aš esu, yra labai aiškus algoritmas, kur skambučių centro budėtojai rasti informaciją, koks tądien yra atvejo vadovas ir kaip su juo susisiekti. Yra labai patogu tiek su ta komanda, kuri yra Vilniuje, tiek ir ta komanda, kuri yra ir toliau, Vakarų regione, Klaipėdoje.“

Nepaisant to, kad visose specialistų grupėse vyrauja teigiamas Skambučių centro ir Mobilųjų komandų bendradarbiavimo vertinimas, svarbu atkreipti dėmesį į keletą visų šių grupių narių pateiktų pasiūlymų dėl Skambučių centro ir Mobilųjų komandų bendradarbiavimo stiprinimo:

- a) *„Turėti budinčius atvejo vadovus kiekvieną dieną.“*
- b) *„Būtų svarbu, kad SC ir Mobiliosios komandos atvejo vadovo budėjimo laikas būtų vienodos trukmės.“*
- c) *„Daugiau bendrų renginių.“*
- d) *„Daugiau bendravimo, komunikacijos.“*
- e) *„Stiprinti bendrystės jausmą.“*
- f) *„Turėti bendrą mobilioms komandoms ir skambučių centrui sukurtą intranetą, vidinę sistemą.“*

Panašius pasiūlymus išskyrė ir MK atstovės:

„<...> turbūt nenustoti daryti gyvus susitikimus nu gerai, kad ir nuotoliu kartais, ne tik intervizijas ir supervizijas, bet aš matyčiau daugiau tokių vorkšopinių grupių, jeigu galima taip pasakyti, kur mes kartu susėdę pasidėliotume dalykus.“

„<...> kartais norisi tos vieningos, gal, sistemos, kur ten tikrai visi dėtumėme kažkokius savo paruoštukus. Ten vis tiek rekomendacijas ar dar kažką tokio.“

Analizuojant duomenis apie Skambučių centro ir Higienos instituto bendradarbiavimą, nustatyta, kad nuo 2022 m. kovo mėn. organizuojami kassavaitiniai SC atstovės ir Higienos instituto susitikimai, kuriuose aptariami projektinės veiklos vykdymo bei biudžeto paskirstymo ir / arba keitimo klausimai. Toks susitikimų reguliarumas ir Higienos instituto atstovų pasiekiamumas SC atstovei yra tinkamas: *„Bendradarbiavimas sklandus ir aiškus. Pasiekiamumas geras.“*

Tuo tarpu, per 2022 m. (iki rugpjūčio mėn.) vidutiniškai įvyko 16 ($SD=10,6$) Mobilųjų komandų atstovių susitikimų su Higienos instituto atstovais (-ėmis). Jų metu buvo aptariami su projekto vykdymu, koordinavimu bei viešinimu susiję klausimai. Pažymėtina, kad abiejų Mobilųjų komandų

atstovių nuomone, bendradarbiavimas su Higienos institutu yra pakankamas: „*Užtenka dabartinio bendradarbiavimo, galima rašyti, skambinti ir bus atsakoma.*“

Atsižvelgiant į susitikimų su Higienos instituto atstovais (-ėmis) skaičių, skirtinguose regionuose veikiančios Mobiliosios komandos išsiskiria – Rytų ir Vidurio Lietuvos regionų Mobiliosios komandos atstovė nurodė beveik tris kartus didesnę įvykusių susitikimų skaičių negu Vakarų Lietuvos regiono atstovė. Vadovaujantis turima informacija apie tai, kad Rytų ir Vidurio Lietuvos regionų Mobiliosios komandos vadovė atlieka ir Skambučių centro vadovės funkcijas, daroma prielaida, kad dėl šios priežasties Rytų ir Vidurio Lietuvos regionų Mobiliosios komandos atstovė turi daugiau galimybių komunikuoti su Higienos institutu ne tik Skambučių centro, bet ir Mobiliosios komandos veiklos klausimais, palyginti su Vakarų Lietuvos regionu. Pažymėtina, kad susitikimuose, kuriuose aptariami bendri su Mobilijų komandų veikla susiję klausimai, svarbus visų regionų Mobilijų komandų atstovių (-ų) dalyvavimas.

Be to, verta atkreipti dėmesį į išreikštą poreikį dėl organizacinių susitikimų su Sveikatos apsaugos ministerijos atstovais:

„Ir jeigu mes pasidarytumėme tuos tokius bendrus organizacinius susitikimus, karts nuo karto tai turėtų būti vis tiek, aš netgi sakčiau, ne tik su Higienos institutu, bet ir su SAMo atstovais. <...> Susidėlioti tą tokį bendrą vaizdą, kad mes visi neštume vienodą žinutę visuomenei ir tada susėsti ir su SAMu, ir su Higienos institutu, ir jų vaidmenį įtraukti, ir tada, kad ir jie tai neštų. Ir kažkaip tada vienodai visa tai nusipieštų.“

Apibendrinant, Skambučių centro ir Mobilijų komandų tarpusavio bendradarbiavimo sklandumą ir efektyvumą specialistai daugiausiai vertina teigiamai, taip pat MK nariai daugiausiai palankiai vertina komandų formavimo principus. Remiantis gautais duomenimis, Skambučių centro, Mobilijų komandų ir Higienos instituto bendradarbiavimas yra pakankamas. Nepaisant to, svarbu atkreipti dėmesį į visų lygmenų specialistų išreikštą bendrų veiklų poreikį (pavyzdžiui, kvalifikacijos kėlimo renginių arba komandos / komandų narių susietumo stiprinimo). Atsižvelgiant į tai, kad SC budėtojai ir dalis Mobilijų komandų paslaugas teikiančių specialistų dirba Vilniuje (t. y. priklauso Rytų ir Vidurio Lietuvos regionams), o dalis Mobilijų komandų paslaugas teikiančių specialistų – Klaipėdoje (t. y. priklauso Vakarų Lietuvos regionui), ypatingai svarbu užtikrinti bendradarbiavimui ir efektyviam darbui palankų šių komandų tarpusavio ryšį.

3.5.2. Išorinis bendradarbiavimas

Galima išskirti dvejopus išorinio bendradarbiavimo tikslus. Pirma, ryšių su išorinėmis organizacijomis palaikymas gali būti naudingas Mobilijų komandų teikiamų paslaugų viešinimo ir žinomumo didinimo tikslais. Antra, bendradarbiavimas su išorinėmis organizacijomis gali būti susijęs su pagalbos teikimu (pavyzdžiui, policijos kreipimasis į Mobiliją komandą dėl pagalbos suteikimo kritinio incidento paveiktiems asmenims). Kadangi viešinimo sritis aptariama atskirame skyriuje, šioje ataskaitos dalyje aptarsime Mobilijų komandų ir išorinių organizacijų bendradarbiavimą dėl pagalbos teikimo.

Vadovaujantis atlikto tyrimo duomenimis, pažymėtina, kad Mobilijų komandų bendradarbiavimas su išorinėmis organizacijomis dažniausiai vyksta žinomumo didinimo, o ne pagalbos teikimo tikslais:

„Ne, [skubios pagalbos tarnybų kreipimosi dėl pagalbos teikimo atveju] tikrai nėra buvę, ir mums visą laiką tas klausimas iškyla. <...> Na, ta prasme, policija turėtų kažkaip tai padėti tiems žmogaus artimiesiems mus pasiekti arba, kaip sakau, algoritmą kurti taip, kad kaip su smurto atveju, kai ne auka skambina, o aukai skambina. Tai ta prasme, čia paieškos. Bet tikrai iškyla ir tada vėl, okey gal savivaldybė? Nu, bet vis tiek tai ten nuskendo, tai pabėgo... Tai dar kažkas. Bet kas turi kreiptis?“

Vis tik, svarbu paminėti, kad per 2022 m. laikotarpį (sausio-rugsėjo mėn.) buvo bent 2 atvejai, kuomet Mobilioji komanda bendradarbiavo su išorinėmis organizacijomis pagalbos teikimo tikslais. Pavyzdžiui, Mosėdžio seniūnijos kreipimasis į Vakarų Lietuvos regiono Mobiliją komandą, taip pat Vakarų Lietuvos Mobiliosios komandos proaktyvus veikimas, reaguojant į pasikartojančius kritinius incidentus Radviliškio regione:

„Tai mes, tarkim, Radviliškyje po aštuntos savižudybės nuo sausio ten. Nežinau, mes tiesiog pačios, kaip pasakyti, paskatinome. Mano kolegė nuėjo į Visuomenės sveikatos biurą, priminė, kad yra tokia komanda, ir šiaip nu atkreipė dėmesį, kad jau kelinta savižudybė, kad kažką tai reikia daryti.

<...> Ir vat po to du skambučius gavom dėl kitų savižudybių.“

Apibendrinant gautus duomenis, Mobilijų komandų bendradarbiavimas su išorinėmis organizacijomis pagalbos teikimo tikslais pasireiškia pavieniais atvejais ir kol kas nėra išvystytas. Tikėtina, kad prie šios srities vystymo prisidėtų tikslinga viešinimo strategija, orientuota į skubią pagalbą teikiančių organizacijų informavimą ir ryšių su jų atstovais stiprinimą.

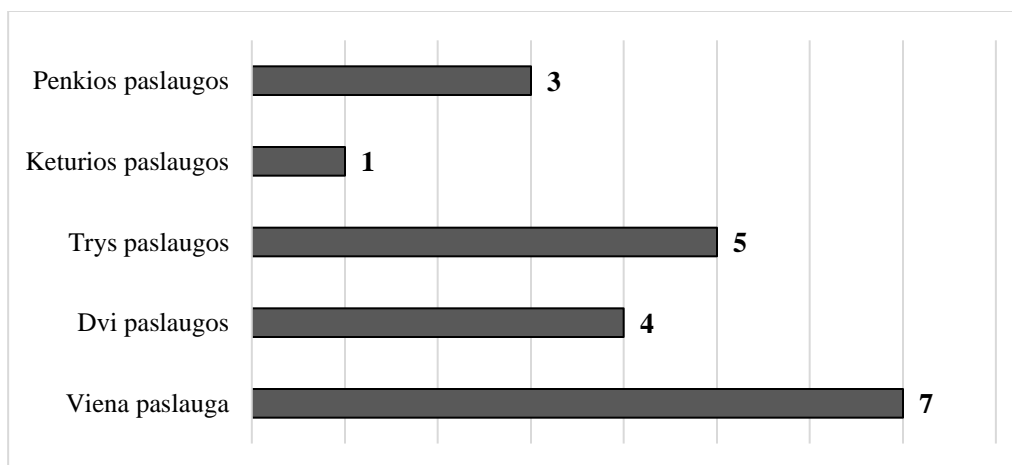
3.6. Paslaugų gavėjų vertinimas

Remiantis Mobilijų komandų pateikiamomis ataskaitomis apie kiekvieną mėnesį suteiktas paslaugas Rytų, Vidurio ir Vakarų regionuose atskirai, per devynis 2022 metų mėnesius iš viso paslaugas gavo 808 asmenys, o vykimo pas paslaugų gavėjus metu tiesiogiai paslaugas gavo 785 asmenys. Taigi, būtų galima teigti, kad vidutiniškai kas mėnesį paslaugas gavo apie 90 asmenų. Reikia pastebėti, kad skirtingų regionų būdas pateikti informaciją ataskaitose šiek tiek skiriasi, tos pačios ataskaitos skirtingose vietose pateikiami duomenys ne visuomet sutampa arba dubliuojasi, todėl šią informaciją reikėtų vertinti atsargiai. Kaip bebūtų, iš šio didelio skaičiaus tiesioginių paslaugų gavėjų, tik 20 asmenų pilnai užpildė jiems suteiktų paslaugų vertinimo anketas, o tai sudaro tik 2,47 proc. visų paslaugų gavėjų. Australų kompanija „PeoplePulse“ 2018 metais atliko savo klientų apklausą telefonu siekdama nustatyti, kiek atsakymų į apklausas jie gauna vykdydami įvairius tyrimų projektus. Gauti rezultatai parodė, kad bendruose vidutinės trukmės (t. y. 12-25 klausimai) klientų pasitenkinimo paslauga tyrimuose svyruoja nuo maždaug 10 proc. (nesiunčiant atskiro kvietimo) iki 15-30 proc. (siunčiant atskirą kvietimą)².

Labai mažas respondentų skaičius gali būti susijęs su tuo, kad krizinė situacija kelia daug stiprių jausmų, todėl žmonės vengia grįžti prie jos ir ignoruoja kvietimą suteikti atgalinį ryšį apie gautas krizės įveikimo paslaugas. Iš kitos pusės, gali būti kad paslaugų gavėjų informavimui ir motyvavimui užpildyti anketas Mobiliosios komandos nariai skyrė nepakankamai dėmesio, galbūt suteikė per mažai informacijos apie šio vertinimo svarbą, anonimiškumo užtikrinimą ir pan.

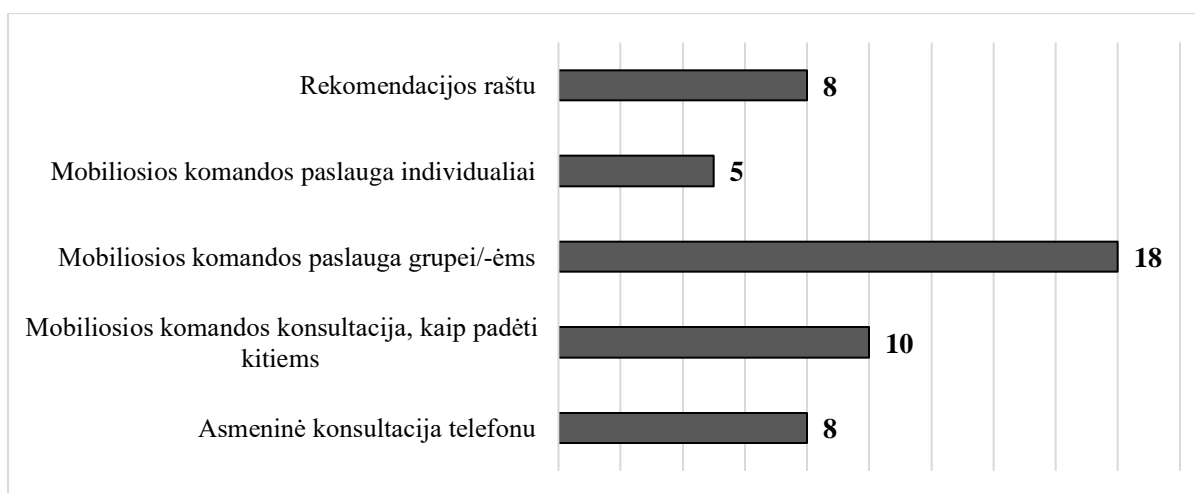
Analizuojant paslaugų gavėjų pateiktą atgalinį ryšį, galime pastebėti, kad 7 iš 20 respondentų buvo gavę vieną paslaugą (t. y. Mobiliosios komandos paslaugą grupei), likusieji nuo 2 iki 5 paslaugų (žr. 3.6.1. pav.).

² <https://peoplepulse.com/resources/useful-articles/survey-response-rates/>



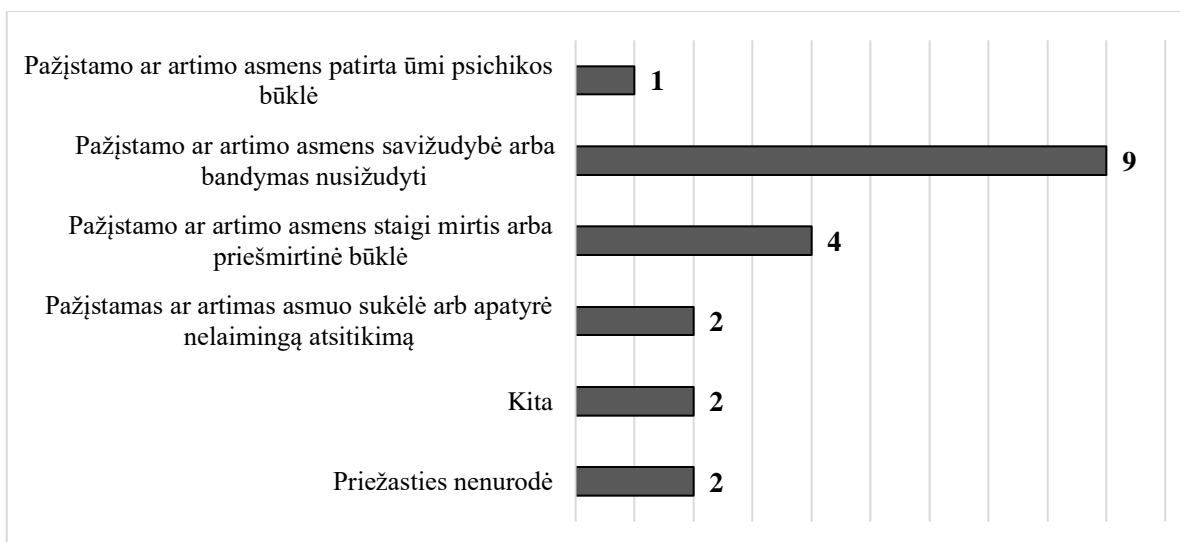
3.6.1. pav. Paslaugų gavėjų gautų Mobilijų komandų paslaugų kiekis.

Didžioji dalis (90 proc., t. y. 18 iš 20) respondentų buvo gavę Mobiliosios komandos paslaugas grupei, pusė – Mobiliosios komandos konsultaciją kaip padėti kitiems, po 40 proc. (t. y. 8 iš 20) – asmeninę konsultaciją telefonu ir rekomendacijas raštu ir 25 proc. (t. y. 5 iš 20) – Mobiliosios komandos paslaugas individualiai (žr. 3.6.2 pav.).



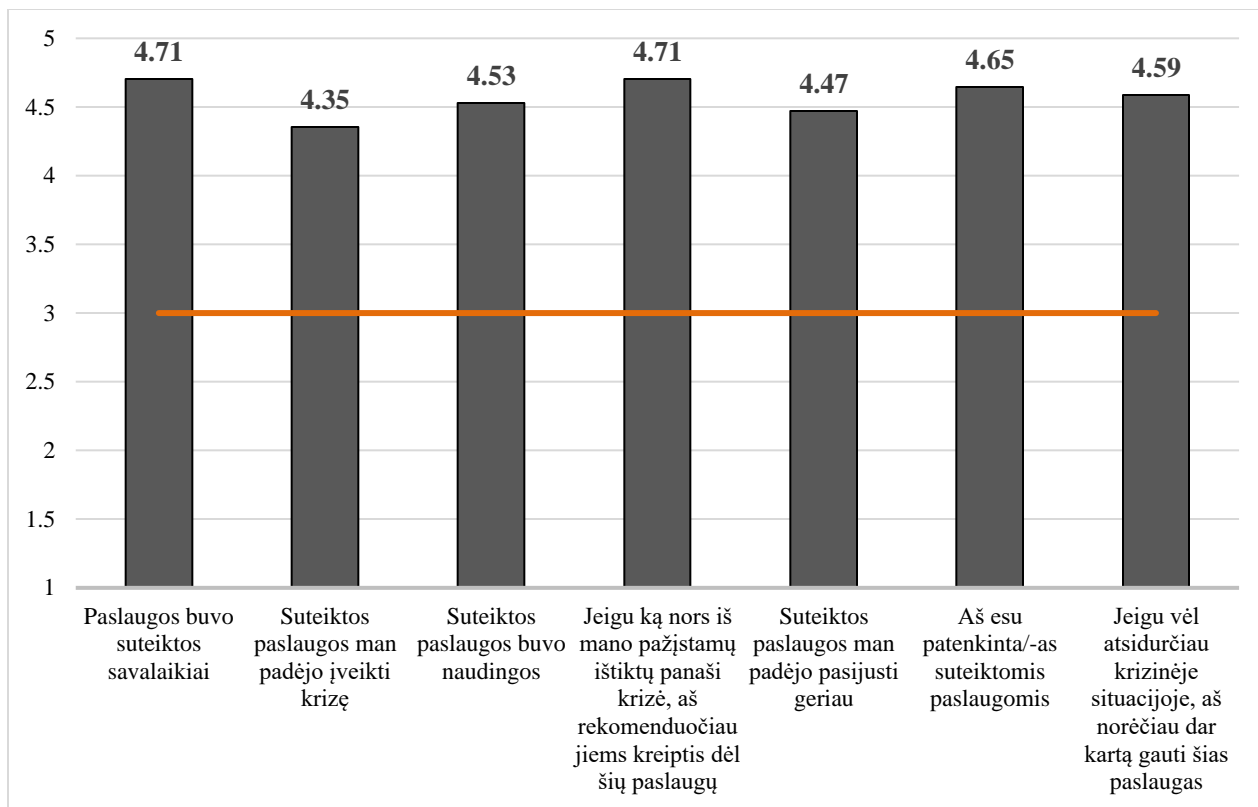
3.6.2. pav. Paslaugų gavėjų gautų Mobilijų komandų paslaugų pobūdis.

Kaip matyti iš 3.6.3 paveikslo, gana dažnai Mobiliosios komandos paslaugas buvo gautos dėl pažįstamo ar artimo asmens savižudybės ar bandymo žudyti. Tačiau be kitų paveiksle matomų priežasčių, pagalbos buvo kreiptasi ir dėl pagalbos ukrainiečiams bei konfliktinių situacijų darbe sprendimo.



3.6.3. pav. Kriūzės atvejų pobūdis, dėl kurio paslaugų gavėjai gavo Mobilijų komandų paslaugas.

Gauti rezultatai parodė, kad paslaugų gavėjai palankiai vertina jiems suteiktas paslaugas. Paslaugų gavėjų nuomone, Mobilijų kriūzės įveikimo komandų paslaugos jiems buvo naudingos, padedančios tiek įveikti kriūzės, tiek pasijusti geriau. Paslaugų gavėjai, dar kartą atsidūrę panašioje situacijoje, norėtų gauti Mobilijų kriūzės įveikimo komandų paslaugas ir rekomenduotų šias paslaugas kriūzės išitiktiems pažįstamiems (žr. 3.6.4 pav.). Be to, pasak paslaugų gavėjų, paslaugos jiems buvo suteiktos savalaikiai. Net 12 iš 18 respondentų nurodė, kad paslaugas gavo per 1-2 dienas nuo kreipimosi, 3 respondentai paslaugas gavo per 3-5, o vienas per 6 ir daugiau dienas nuo kreipimosi. 2 paslaugų gavėjai termino nurodyti negalėjo, nes kreipėsi kitas asmuo.



3.6.4. pav. Vidutiniai paslaugų gavėjų vertinimai apie Mobilijų komandų paslaugas

Analizuojant paslaugų gavėjų atsakymus į klausimus „kas buvo naudinga“, galima pastebėti, jog respondentai pateikė skirtingo apibendrinimo lygio atsakymus Bendresnio pobūdžio atsakymai buvo tokie: „šios komandos darbas neįkainojamas“; „kažkiek padėjo nusiraminti“; „viskas žinoma, tik kartais pamirštama, tai buvo gera proga prisiminti“. Respondentų paminėtus gautos konkretnės naudos aspektus būtų galima skirstyti į keletą kategorijų:

1. Emocinė parama: „palaikymas“, „supratimas“, „emocinė parama“, „parama“.
2. Informacijos suteikimas: „profesionali patarimai“, „pateiktos rekomendacijos“, „pasidalinta informacija, kodėl, kaip, kokie etapai išgyvenimo“, „konsultacijos“, „pagalba tolimesniame darbe“, „suteikta informacija, kaip apie netektį informuoti grupės vaikus, kaip turėtų su vaikais apie įvykį kalbėti jų tėvai“.
3. Paslaugos struktūra: „viskas apgalvota ir sudėliota“ bei teikimo ypatumai, tokie kaip neatidėliotina pagalba: „greitas reagavimas“, „operatyvumas“, „operatyvios žinios“, „savalaikės konsultacijos“, ir poreikių atliepimas: „lankstumas“, „nuoširdus bendravimas“, „nuolatinis ryšio palaikymas“, „nuolatinis buvimas šalia“.

Pastebėtina, kad į klausimą, ko trūko, net pusė respondentų neatsakė, dar 5 iš 20 nurodė, kad nieko netrūko: „negaliu pasakyti, jog trūko“, „visko pakako“, „trūkumų nėra“, „nieko netrūko, buvo suteikta profesionali pagalba“. Vienas iš paslaugų gavėjų nurodytų trūkumų susijęs su paslaugos žinomumu: „kad paslauga būtų žinoma ir prieinama daug plačiau“. Be to, būtų galima daugiau dėmesio skirti paslaugų gavėjų informavimui apie Mobilųjų krizių įveikimo komandos paslaugas detalumui ir kokybei, atsižvelgiant į respondentų nurodytą trūkumą „marketingas turėtų padirbėti su atmintinėmis, kurias siunčiate įmonėms“ bei į paslaugų gavėjų išsakytą neatitikimą tarp gautos paslaugos ir jų lūkesčių: „tikėjaisi kitokio problemos nagrinėjimo“, „gal pagalbos lūkestis buvo daug aukštesnis nei tokiais atvejais galima gauti“.

Apibendrinant galima pasakyti, kad itin nedidelė dalis paslaugų gavėjų pateikė atgalinį ryšį apie gautas paslaugas. Tačiau Mobilųjų komandų paslaugas gavę asmenys džiaugiasi ir dėkoja už jiems suteiktą pagalbą, mato tame naudą ir prasmę bei linki toliau tęsti paslaugų teikimą, nes „gera žinoti, kad tokiose situacijose esi ne vienas“. Pastebėtina, kad paslaugas gavusių asmenų grįžtamasis ryšys apie Mobilųjų komandų veiklą yra labai svarbus šių teikiamų paslaugų veiksmingumo rodiklis. Atsižvelgiant į tai, būtų reikalinga užtikrinti nuolatinį grįžtamojo ryšio gavimą iš paslaugas gavusių asmenų.

3.7. Viešinimo ir žinomumo tyrimo rezultatai

3.7.1. Viešinimas

Vertinant Skambučių centro paslaugų viešinimo veiklas, buvo analizuojama informacija apie tai, kokios priemonės viešinimui buvo naudotos, į kokias tikslines grupes nukreiptos, ir kurios iš jų buvo veiksmingiausios skirtingų tikslinių grupių atstovams.

2022 metais (iki spalio mėn.) Skambučių centras viešinimui naudojo internetą ir socialinius tinklus, o taip pat organizavo renginius ir dalino šiam tikslui pagamintus leidinius skrajutes ir bukletus, kreipdamas viešinimo veiklas į visas tris tikslines viešinimo grupes: asmenis ir organizacijas, teikiančias panašias ar analogiškas paslaugas, įmones ir bendrąją populiaciją. Pažymėtina, kad tokie viešinimo kanalai, kaip televizija, radijas ar spauda (žurnalai bei laikraščiai), šiuo laikotarpiu naudojami nebuvo.

Remiantis Skambučių centro ketvirčio ataskaitose pateikta informacija, per devynis 2022 metų mėnesius buvo suorganizuota 16 renginių, skirtų teikiamų paslaugų pristatymui (dalyvių skaičius

asmenims, susijusiems su analogiškų ar panašių paslaugų teikimu, ir įmonių atstovams – organizuojami paslaugų pristatymo renginiai. Iš kitos pusės, Mobiliųjų komandų teikiamos paslaugos yra specifinės, todėl yra svarbu didinti žinomumą apie jas, bet nebūtinai dėl to iš karto didės paslaugos vartotojų skaičius:

„<...> nėra mūsų tikslas, kad mums tiesiog kuo daugiau skambintų žmonių. Ta prasme, mums yra tas reikalingumas, kad tikslingai skambintų.“

„<...> šiandien pareklamavau, o rytoj – rezultatas. Tai to nėra. Ir tada labai yra sunku pasakyti, tie veiksmai, kurie jau yra padaryti, ar jie čia visgi duoda efektą? Ar jie čia nieko neduoda? Ir kada jie duos efektą?“

Be to, labai svarbu viešinimo veiklas organizuoti nuolat, tikslingai ir ilgą laiką:

„<...> šiuo metu jis toksai paliktas labiau kapsėjimui. Gal taip pasakykime, kapsėti apie mus, apie tai, kad mes tokie esame <...>.“

„Kai kalba eina apie įmones, sakyčiau, kad tos komunikacijos... nepasiekiam mes tenai. Ta prasme, kitų veiksmų reikia, negu tai, kas tinka tarkim kokioms savivaldybėms. Tada, kas tinka plačiajai visuomenei, kokią čia mes norime žinutę pasakyti? Nu vėl turėtų būti dar kitaip.“

„<...> jinai [komunikacijos strategija] tikrai yra keliems metams ruošinama. Mes galime investuoti į jos padarymą, bet po metų gali negauti pinigų kažkokiems veiksams įgyvendinti. Tai turėtų eiti kalba apie ilgalaikiškumą, kad mes galėtume sakyti, kad trejiems metams turime finansavimą, ar penkeriems. Ir tada mes jau visai kitaip tą strategiją galime dėliotis ir žiūrėti.“

Gauti rezultatai parodė, kad viešinimo veikloms yra labai svarbūs paslaugų žinomumo tyrimų rezultatai, kurie padėtų kryptingiau jas organizuoti. Viešinimo veiklos reikalauja specifinių kompetencijų, todėl galbūt būtų tikslinga jas finansuoti atskirai:

„<...> kokybiškam viešinimui turbūt ir tyrimą trūksta, kad suprastumėm, kokia dabar yra reali situacija, kiek čia kas ką žino ir ko nežino. Ir tada jau pagal tai būtų galima ir konkretesnius tuos veiksmus pasirinkti. Ir ten išsigryninti labiau, kokia ta žinutė, ką mes norime pasiekti? Ir tada atitinkamai dirbti, nes šiuo metu tai yra toks, sakyčiau, bendras tiesiog [viešinimo] planas.“

„Viešinimas yra specialistų darbas visai kitų. O čia pats projektas turi labai daug skirtingų veiklų, tiek nuo darbo skambučių centre, tiek mokymų, kompetencijos komandos, ir dar plius

komunikacija, kuri reikalauja visiškai kitų žinių ir kitų kompetencijų. Tai aš sutikčiau su tuo, kad ta viešinimo dalis galėtų būti bendram projekte, tiesiog kitaip skiriamas finansavimas.“

„Pirmiausia [viešinimui reikia] apskritai strategijos sukūrimo, ką turėtų padėti komunikacijos specialistai, nes manau, kad mes neturime nei tiek žinių, nei to gebėjimo tokio.“

„Mes darome pagal savo galimybes, kiek mums išeina. Bendradarbiaujame su, samdome, agentūra mums padeda, bet iš esmės tai ar mes gerai atliepiame, nežinau, tą visuomenės poreikį apie mus žinoti. Mums per sudėtinga tą padaryti. <...> Tai šiandien, sakyčiau, kad mes darome taip, kaip sugebame, kiek išeina. Stengiamės gerai daryti, ne bet kaip.“

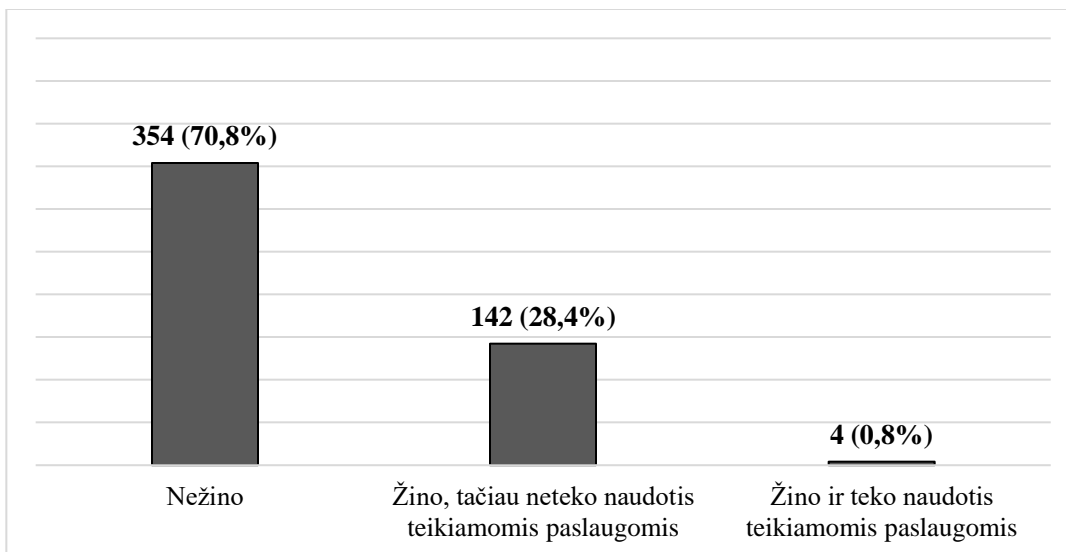
Apibendrinant, organizuodamas Mobilijų komandų paslaugų viešinimo veiklas, Skambučių centras 2022 metais orientavosi į visas tris tikslines viešinimo grupes, naudodamasis internetu, socialiniais tinklais, organizuodamas viešinimo renginius bei dalindamas paslaugas reklamuojančius leidinius. Tačiau akivaizdu, kad žinomumo didinimui reikalinga nuosekli, kryptinga ir ilgalaikė viešinimo strategija, kruopščiai parenkant kiekvienai tikslinei grupei tinkamiausias priemones. Nors yra nusistovėjusi praktika, kad paslaugų teikėjai patys rūpinasi savo paslaugų žinomumu, vis dėlto būtų galima pasvarstyti, koks būtų optimaliausias komunikacijos apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas finansavimo modelis.

3.7.2. Žinomumo tyrimo rezultatai

Siekiant ištirti Mobilijų komandų teikiamų paslaugų žinomumą Lietuvoje buvo išskirtos trys respondentų grupės: įmonių atstovai, analogiškų arba panašių paslaugų teikėjai ir bendroji (gyventojų) populiacija. Tolimesniuose poskyriuose pristatomi duomenys apie Mobilijų komandų teikiamų paslaugų žinomumą, atsižvelgiant į respondentų grupę.

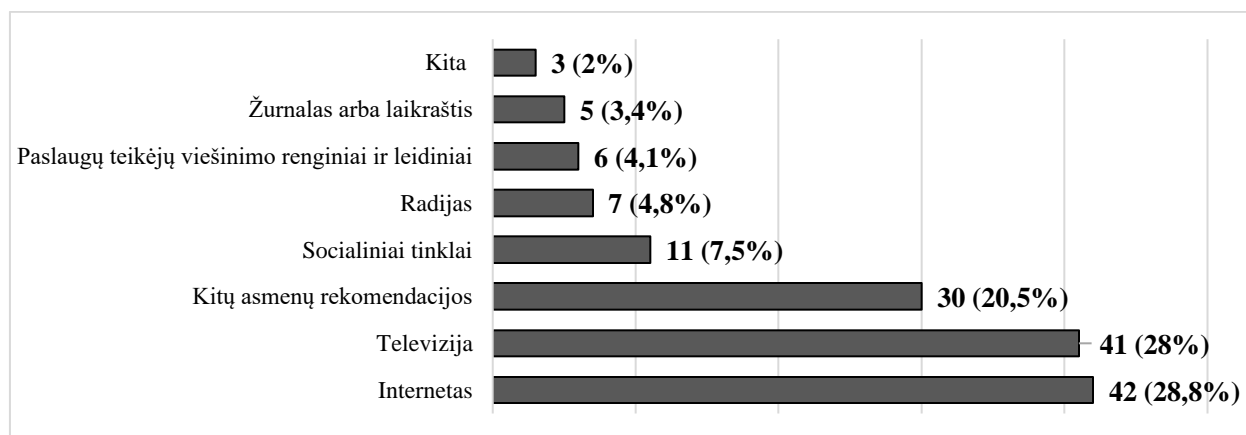
3.7.2.1. Įmonių atstovų apklausų rezultatai

Kaip matyti 3.7.2.1.1. pav., didžioji dauguma, t. y. 70,8 proc., apklausoje dalyvavusių įmonių atstovų nežino apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas.



3.7.2.1.1. pav. Apklausoje dalyvavusių įmonių atstovų pasiskirstymas, atsižvelgiant į tai, ar jie žino apie Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugas ($N=500$).

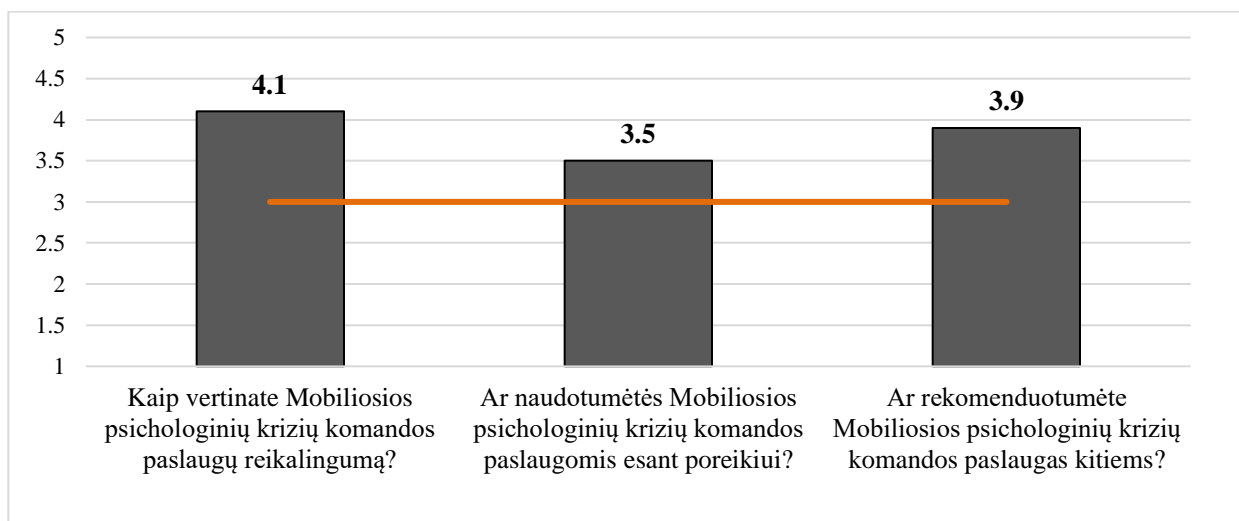
Daugiausiai respondentų (iš 146 žinojusių) apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas sužinojo iš interneto (28,8 proc.), televizijos (28 proc.) ir kitų asmenų rekomendacijų (20,5 proc.) (žr. 3.7.2.1.2. pav.). Respondentai, kurie pasirinko atsakymo variantą „Kita“, nurodė tokius informacijos šaltinius: gydymo įstaiga ir mokykla.



3.7.2.1.2. pav. Informacijos apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas šaltiniai ($N=145^4$).

⁴ Šį klausimą atsakinėjo 146 respondentai, tačiau 1 asmuo atsakymo į šį klausimą nepateikė, todėl $N=145$.

Analizuojant įmonių atstovų vertinimą apie Mobilųjų komandų teikiamas paslaugas, nustatyta, kad didžioji dalis, t. y. 73,8 proc., respondentų jas vertina teigiamai (žr. [priedą 3.7.2.1.1.](#)). 42,8 proc. respondentų mano, kad Mobilųjų komandų paslaugos yra reikalingos, dar 31 proc. nuomone – galbūt reikalingos. Tuo tarpu, 4,2 proc. respondentų Mobilųjų komandų teikiamų paslaugų reikalingumą vertina nepalankiai (t. y. kaip nereikalingas arba greičiausiai nereikalingas). Kaip matyti 3.7.2.1.3. pav., vidutinis Mobilųjų komandų paslaugų reikalingumo vertinimas – 4,1 balas ($SD=0,95$; 82 proc. maksimalaus galimo įvertinimo).



3.7.2.1.3. pav. Vidutiniai įmonių atstovų vertinimai apie Mobilųjų komandų teikiamas paslaugas ($N=500$).

58,4 proc. respondentų palankiai vertina naudojimosi Mobilųjų komandų teikiamomis paslaugomis galimybę (žr. [priedą 3.7.2.1.2.](#)) – 19 proc. respondentų nurodė, kad, iškilus poreikiui, tikrai naudotųsi, o 39,4 proc. – galbūt naudotųsi Mobilųjų komandų teikiamomis paslaugomis. Tuo tarpu, 18 proc. respondentų tokią galimybę vertina nepalankiai, t. y. iškilus poreikiui, tikrai nesinaudotų arba greičiausiai nesinaudotų Mobilųjų komandų teikiamomis paslaugomis. Vidutinis šios srities įvertinimas – 3,5 balo ($SD=1,17$; 70 proc. maksimalaus galimo įvertinimo; žr. 3.7.2.1.3. pav.).

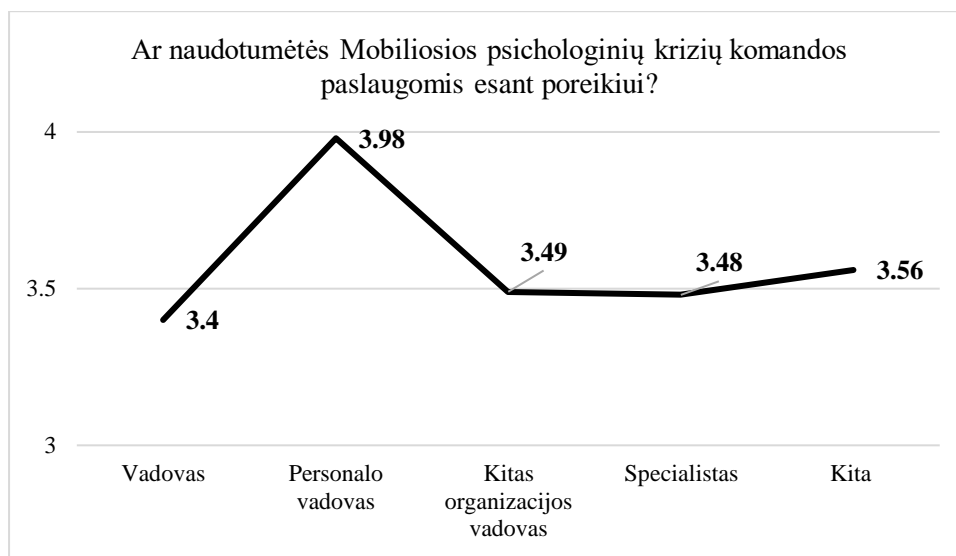
Didžioji dalis respondentų, t. y. 67 proc., palankiai vertina galimybę rekomenduoti Mobilųjų komandų teikiamas paslaugas kitiems (žr. [priedą 3.7.2.1.3.](#)) – 36,6 proc. tikrai rekomenduotų, 30,4 proc. – galbūt rekomenduotų. Tuo tarpu, 6,8 proc. respondentų tokią galimybę vertina nepalankiai, t. y. tikrai nerekomenduotų arba greičiausiai nerekomenduotų Mobilųjų komandų paslaugų kitiems. Vidutinis šios srities įvertinimas – 3,9 balo ($SD=1,04$; 78 proc. maksimalaus galimo įvertinimo; žr. 3.7.2.1.3. pav.).

Atlikus detalesnę gautų duomenų analizę, nustatyta, kad įmonių atstovų amžius bei darbo stažas dabartinėje įmonėje statistiškai reikšmingai siejasi su pasirengimu naudotis Mobilijų komandų teikiamomis paslaugomis (atitinkamai, $Pearson\ r=-0,165, p<0,001$ ir $Pearson\ r=-0,177, p<0,001$). Tai reiškia, kad jaunesnio amžiaus respondentai naudojimosi Mobilijų komandų paslaugomis galimybę vertina palankiau, negu vyresnio amžiaus respondentai. Be to, mažesnę darbo įmonėje stažą turintys respondentai pasirengimą naudotis Mobilijų komandų teikiamomis paslaugomis vertina palankiau negu didesnę stažą turintys įmonių atstovai. Atsižvelgiant į nustatytus nedidelius koreliacijos koeficientus, šie rezultatai turėtų būti vertinami kaip galima tendencija, tačiau neturėtų būti plačiai apibendrinami. Vertinant įmonių atstovų amžiaus bei stažo ir kitų sričių (t. y. Mobilijų komandų teikiamų paslaugų reikalingumo bei galimybės rekomenduoti) sąsajas, statistiškai reikšmingų skirtumų nenustatyta.

Be to, tyrimo rezultatai atskleidžia, kad moterys (įmonių atstovės, $n=254$) Mobilijų komandų teikiamas paslaugas vertina statistiškai reikšmingai palankiau negu vyrai (įmonių atstovai, $n=246$), atsižvelgiant į visas tris vertintas sritis – reikalingumą ($t=-3,669; df=498; p<0,001$), naudojimosi bei rekomendavimo galimybę (atitinkamai, $t=-5,108; df=480; p<0,001$ ir $t=-3,361; df=498; p<0,005$). Vidutiniai vyrų ir moterų vertinimai pateikti [priede 3.7.2.1.4.](#)

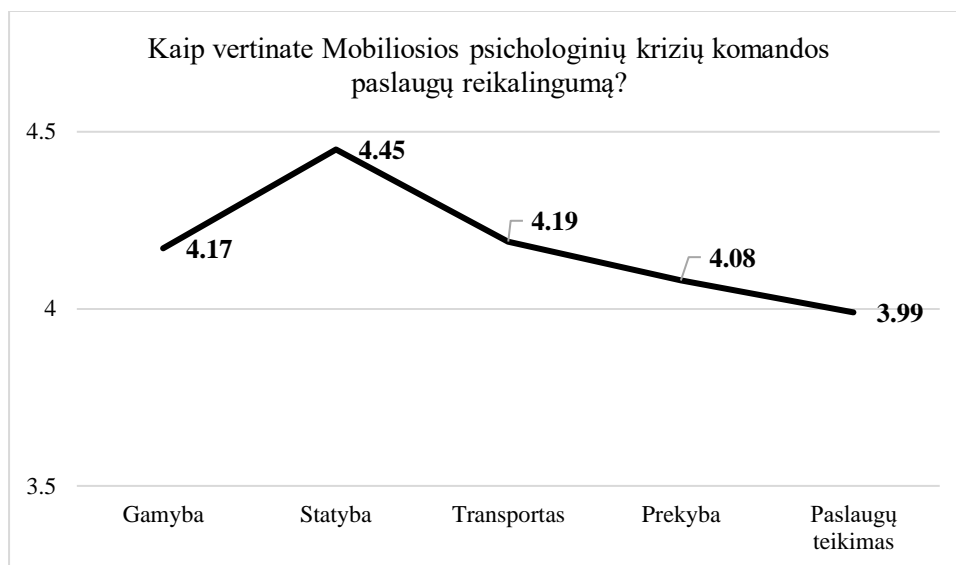
Nustatyta, kad tie respondentai, kurie žinojo apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas ($n=146$) iki tyrimo, statistiškai reikšmingai palankiau jas vertino, negu respondentai, kurie apie jas nežinojo ($n=354$), atsižvelgiant į visas tris vertintas sritis – reikalingumą ($t=-5,541; df=334; p<0,001$), naudojimosi bei rekomendavimo galimybę (atitinkamai, $t=-3,198; df=297; p<0,005$ ir $t=-3,454; df=498; p<0,005$). Vidutiniai žinojusių ir nežinojusių apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas įmonių atstovų vertinimai pateikti [priede 3.7.2.1.5.](#)

Verta paminėti, kad statistiškai reikšmingai skiriasi pasirengimo naudotis Mobilijų komandų teikiamomis paslaugomis vertinimas, atsižvelgiant į įmonių atstovų užimamas pareigas ($F=2,499; df=4; p<0,05$; žr. 3.7.2.1.4. pav.). Išskirtų grupių palyginimas, taikant *Gabriel Post Hoc* testą, atskleidė, kad įmonės vadovo pareigas užimantys respondentai ($M=3,4; SD=1,26$) pasirengimą naudotis paslaugomis vertina statistiškai reikšmingai mažiau palankiai, negu įmonės personalo vadovo pareigas užimantys respondentai ($M=3,98; SD=1,02; MD=-0,58; p<0,05$). Palyginus kitas respondentų grupes, taip pat vertinant kitas sritis (t. y. Mobilijų komandų teikiamų paslaugų reikalingumo bei galimybės jas rekomenduoti kitiems vertinimus), atsižvelgiant į respondentų pareigas, statistiškai reikšmingų skirtumų nenustatyta. Vidutiniai įmonių atstovų pasirengimo naudotis Mobilijų komandų teikiamomis paslaugomis vertinimai, atsižvelgiant į užimamas pareigas, pateikti [priede 3.7.2.1.6.](#)



3.7.2.1.4. pav. Vidutiniai įmonių atstovų vertinimai apie pasirengimą naudotis Mobilųjų komandų paslaugomis, atsižvelgiant į užimamas pareigas ($N=500$).

Taip pat duomenų analizė atskleidė, kad statistiškai reikšmingai skiriasi Mobilųjų komandų paslaugų reikalingumo vertinimas, atsižvelgiant į įmonės veiklos pobūdį ($F=2,784$; $df=4$; $p<0,05$; žr. 3.7.2.1.5. pav.). Išskirtų grupių palyginimas, taikant *Gabriel Post Hoc* testą, atskleidė, kad statybų įmonių atstovai ($M=4,45$; $SD=0,77$) Mobilųjų komandų paslaugų reikalingumą vertina statistiškai reikšmingai palankiau negu paslaugų teikimo įmonių atstovai ($M=3,99$; $SD=0,94$; $MD=0,48$; $p<0,05$). Palyginus kitas respondentų grupes, taip pat vertinant kitas sritis (t. y. pasirengimą naudotis Mobilųjų komandų paslaugomis bei galimybę jas rekomenduoti kitiems), atsižvelgiant į vykdomos veiklos pobūdį, statistiškai reikšmingų skirtumų nenustatyta. Vidutiniai įmonių atstovų vertinimai apie Mobilųjų komandų paslaugų reikalingumą, atsižvelgiant į įmonės veiklos pobūdį, pateikti [priede 3.7.2.1.7.](#)



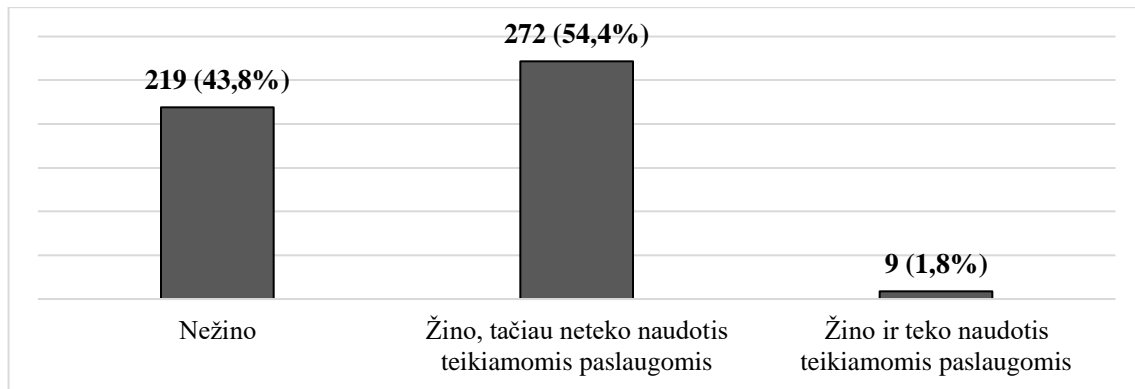
3.7.2.1.5. pav. Vidutiniai įmonių atstovų vertinimai apie Mobilųjų komandų paslaugų reikalingumą, atsižvelgiant į įmonės vykdomą veiklą (N=500).

Analizuojant Mobilųjų komandų paslaugų vertinimą, priklausomai nuo organizacijos pobūdžio, darbuotojų skaičiaus ir apskrities, statistiškai reikšmingų skirtumų nenustatyta.

Apibendrinant šią dalį, galima išskirti keletą pastebėjimų. Pirma, Mobilųjų komandų teikiamų paslaugų žinomumas įmonių atstovų grupėje yra šiek tiek didesnis negu 30 proc. Šios grupės atstovų Mobilųjų komandų teikiamos paslaugos vertinamos daugiausiai palankiai. Labiausiai palankiai vertinamas šių paslaugų reikalingumas. Mažiausiai palankiai (tačiau teigiamai) – įmonės atstovų pasirengimas jomis naudotis. Galiausiai, statistinė tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad Mobilųjų komandų paslaugų vertinimas įmonių atstovų grupėje skiriasi priklausomai nuo respondentų amžiaus, lyties ir žinojimo apie Mobiliasias komandas bei jų teikiamas paslaugas: a) jaunesni respondentai Mobilųjų komandų paslaugas vertina palankiau negu vyresni; b) moterų vertinimas yra palankesnis negu vyrų; c) tie atstovai, kurie iki tyrimo žinojo apie Mobiliasias komandas, jų paslaugas vertina palankiau, negu asmenys, iki tyrimo nežinoję apie Mobiliasias komandas.

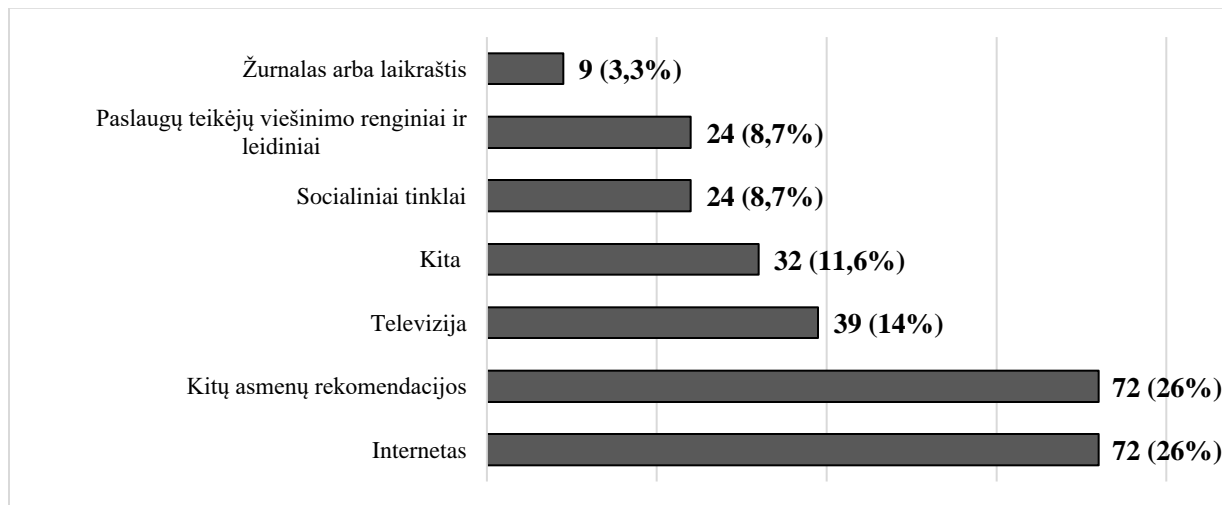
3.7.2.2. Analogiškų arba panašių paslaugų teikėjų apklausos rezultatai

Kaip matyti 3.7.2.2.1. pav., daugiau negu pusė, t. y. 56,2 proc., apklausoje dalyvavusių analogiškų arba panašių paslaugų teikėjų žino apie Mobilųjų komandų teikiamas paslaugas.



3.7.2.2.1. pav. Apklausoje dalyvavusių analogiškų arba panašių paslaugų teikėjų pasiskirstymas, atsižvelgiant į tai, ar žino apie Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugas ($N=500$).

Daugiausiai respondentų apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas sužinojo iš interneto (26 proc.), kitų asmenų rekomendacijų (26 proc.) ir televizijos (14 proc.) (žr. 3.7.2.2.2. pav.). Respondentai, kurie pasirinko atsakymo variantą „Kita“, nurodė tokius informacijos šaltinius: darbo aplinka, mokymai, konferencijos, gydymo įstaiga, savivaldybė, asmeninis kritinio įvykio patyrimas arba liudijimas.

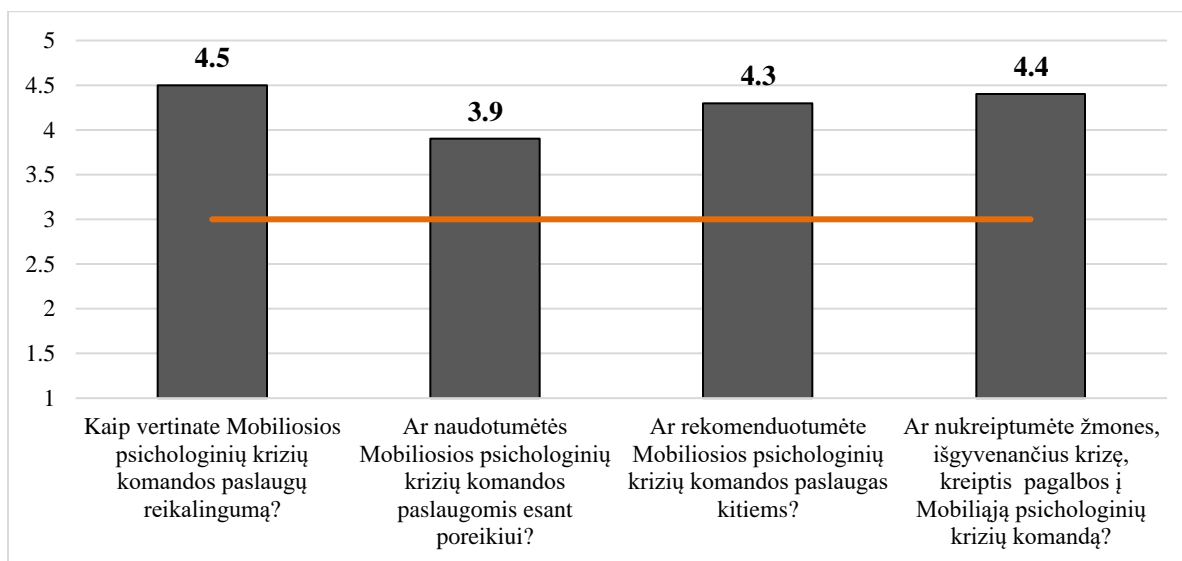


3.7.2.2.2. pav. Informacijos apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas šaltiniai ($N=276^5$).

Analizuojant analogiškų arba panašių paslaugų teikėjų vertinimą apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas, nustatyta, kad didžioji dalis, t. y. 88,8 proc., respondentų jas vertina teigiamai (žr.

⁵ Šį klausimą atsakinėjo 281 respondentai, tačiau 5 asmenys į šį klausimą negalėjo atsakyti, todėl $N=276$.

[priedą 3.7.2.2.1.](#)). 59,8 proc. respondentų mano, kad Mobilijų komandų paslaugos yra reikalingos, dar 29 proc. nuomone – galbūt reikalingos. Tuo tarpu, mažiau negu 1 proc. respondentų Mobilijų komandų teikiamų paslaugų reikalingumą vertina nepalankiai (t. y. kaip nereikalingas arba greičiausiai nereikalingas). Kaip matyti 3.7.2.2.3. pav., vidutinis Mobilijų komandų paslaugų reikalingumo vertinimas – 4,5 balai ($SD=0,73$; 90 proc. maksimalaus galimo įvertinimo).



3.7.2.2.3. pav. Vidutiniai analogiškų arba panašių paslaugų teikėjų vertinimai apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas ($N=500$).

75,2 proc. respondentų palankiai vertina naudojimosi mobilijų komandų teikiamomis paslaugomis galimybę (žr. [priedą 3.7.2.2.2.](#)) – 31,6 proc. respondentų nurodė, kad, iškilus poreikiui, tikrai naudotųsi Mobilijų komandų teikiamomis paslaugomis, 43,6 proc. – galbūt naudotųsi. Tuo tarpu, 10 proc. respondentų tokią galimybę vertina nepalankiai, t. y. iškilus poreikiui, tikrai nesinaudotų arba greičiausiai nesinaudotų Mobilijų komandų teikiamomis paslaugomis. Vidutinis šios srities įvertinimas – 3,9 balo ($SD=1,03$; 78 proc. maksimalaus galimo įvertinimo; žr. 3.7.2.2.3. pav.).

Didžioji dalis respondentų, t. y. 77,8 proc., palankiai vertina galimybę rekomenduoti Mobilijų komandų teikiamas paslaugas kitiems (žr. [priedą 3.7.2.2.3.](#)) – 52,4 proc. tikrai rekomenduotų, 25,4 proc. – galbūt rekomenduotų. Tuo tarpu, 2,4 proc. respondentų tokią galimybę vertina nepalankiai, t. y. tikrai nerekomenduotų arba greičiausiai nerekomenduotų Mobilijų komandų paslaugų kitiems. Vidutinis šios srities vertinimas – 4,3 balo ($SD=0,88$; 86 proc. maksimalaus galimo įvertinimo; žr. 3.7.2.2.3. pav.).

87,2 proc. respondentų palankiai vertina galimybę nukreipti žmones, išgyvenančius krizę, pagalbos kreiptis į Mobiliją komandą (žr. [priedą 3.7.2.2.4.](#)) – 61 proc. respondentų nurodė, kad, iškilus poreikiui, tikrai nukreiptų, 26,2 proc. – galbūt nukreiptų. Tuo tarpu, 3 proc. respondentų nukreipimo galimybę vertina nepalankiai, t. y. iškilus poreikiui, tikrai nenukreiptų arba greičiausiai nenukreiptų į Mobiliją komandą. Vidutinis šios srities įvertinimas – 4,4 balo ($SD=0,83$; 88 proc. maksimalaus galimo įvertinimo; žr. 3.7.2.2.3. pav.).

Atlikus statistinę gautų duomenų analizę, nustatyta, kad analogiškų arba panašių paslaugų teikėjų amžius statistiškai reikšmingai siejasi su pasirengimu naudotis Mobilijų komandų teikiamomis paslaugomis ($Pearson\ r=-0,123, p<0,01$), taip pat nukreipti krizę išgyvenančius asmenis į Mobiliją komandą ($Pearson\ r=-0,126, p<0,01$). Tai reiškia, kad jaunesnio amžiaus respondentai naudojimosi Mobilijų komandų paslaugomis taip pat kitų žmonių, išgyvenančių krizę, nukreipimo į Mobiliją komandą galimybes vertina palankiau, negu vyresnio amžiaus respondentai. Atsižvelgiant į nustatytą nedidelį koreliacijos koeficientą, šie rezultatai turėtų būti vertinami kaip galima tendencija, tačiau neturėtų būti plačiai apibendrinami. Analizuojant respondentų amžiaus ir Mobilijų komandų paslaugų reikalingumo bei galimybės rekomenduoti paslaugas kitiems vertinimus, statistiškai reikšmingų ryšių nenustatyta.

Be to, tyrimo rezultatai atskleidžia, kad moterys (analogiškų arba panašių paslaugų teikėjos, $n=420$) Mobilijų komandų teikiamas paslaugas vertina statistiškai reikšmingai palankiau, negu vyrai (analogiškų arba panašių paslaugų teikėjai, $n=80$), atsižvelgiant į visas keturias vertintas sritis – reikalingumą ($t=-2,087; df=101,5; p<0,05$), naudojimosi, rekomendavimo ir nukreipimo galimybę (atitinkamai, $t=-3,319; df=104,3; p<0,005$; $t=-3,181; df=498; p<0,005$ ir $t=-4,566; df=498; p<0,001$). Vidutiniai vyrų ir moterų vertinimai pateikti [priede 3.7.2.2.5.](#)

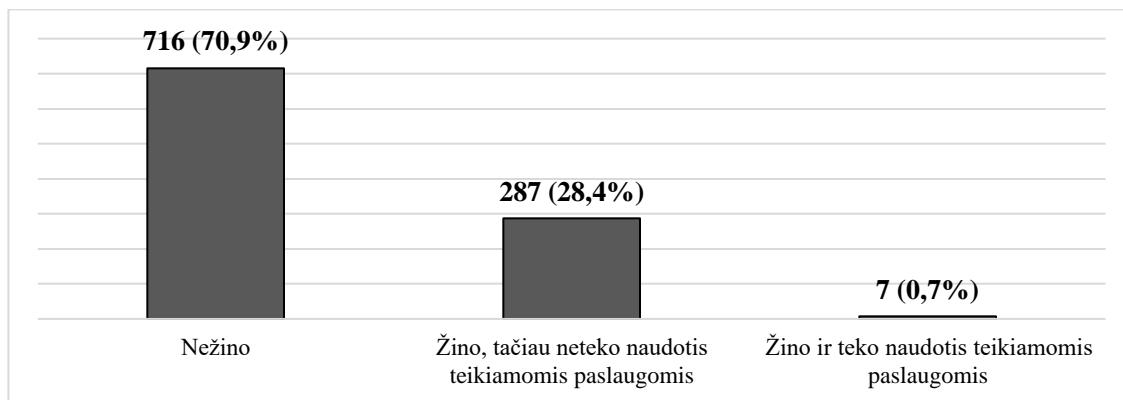
Taip pat nustatyta, kad tie respondentai, kurie žinojo apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas ($n=281$), statistiškai reikšmingai palankiau jas vertino, negu respondentai, kurie apie jas nežinojo ($n=219$), atsižvelgiant į visas keturias vertintas sritis – reikalingumą ($t=-3,77; df=415,4; p<0,01$), naudojimosi, rekomendavimo ir nukreipimo galimybę (atitinkamai, $t=-3,885; df=430; p<0,001$; $t=-2,946; df=498; p<0,005$ ir $t=-2,861; df=407,7; p<0,005$). Vidutiniai žinojusių ir nežinojusių apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas respondentų vertinimai pateikti [priede 3.7.2.2.6.](#)

Analizuojant Mobilijų komandų paslaugų vertinimą, priklausomai nuo šios grupės respondentų vykdomų pareigų, organizacijos pobūdžio, stažo organizacijoje ir apskrities, statistiškai reikšmingų skirtumų nenustatyta.

Apibendrinant šią dalį, galima išskirti keletą pastebėjimų. Pirma, Mobilijų komandų teikiamų paslaugų žinomumas analogiškų arba panašių paslaugų teikėjų grupėje yra šiek tiek didesnis negu 50 proc. Šios grupės narių Mobilijų komandų teikiamos paslaugos vertinamos daugiausiai palankiai. Labiausiai palankiai vertinamas šių paslaugų reikalingumas. Mažiausiai palankiai (tačiau teigiamai) – analogiškų arba panašių paslaugų teikėjų pasirengimas jomis naudotis. Galiausiai, statistinė tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad Mobilijų komandų paslaugų vertinimas šioje respondentų grupėje skiriasi, priklausomai nuo jų amžiaus, lyties ir žinojimo apie Mobilijas komandas bei jų teikiamas paslaugas: a) jaunesni respondentai Mobilijų komandų paslaugas vertina palankiau negu vyresni; b) moterų vertinimas yra palankesnis negu vyrų; c) tie atstovai, kurie iki tyrimo žinojo apie Mobilijas komandas, jų paslaugas vertina palankiau, negu asmenys, iki tyrimo nežinoję apie Mobilijas komandas.

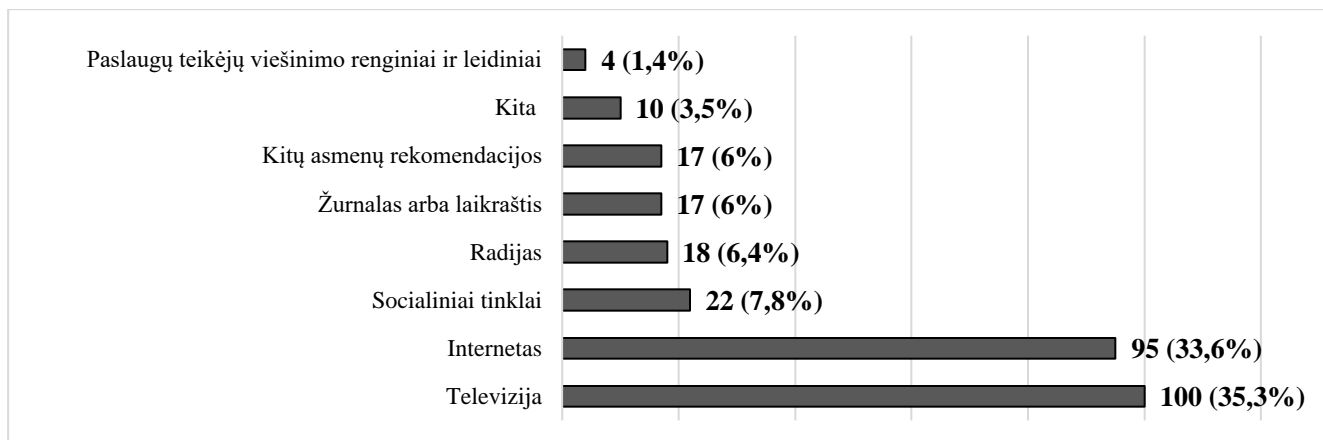
3.7.2.3. Bendrosios populiacijos (gyventojų) apklausos rezultatai

Kaip matyti 3.7.2.3.1. pav., didžioji dauguma, t. y. 70,9 proc., apklausoje dalyvavusių bendrosios populiacijos narių (gyventojų), nežinojo apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas.



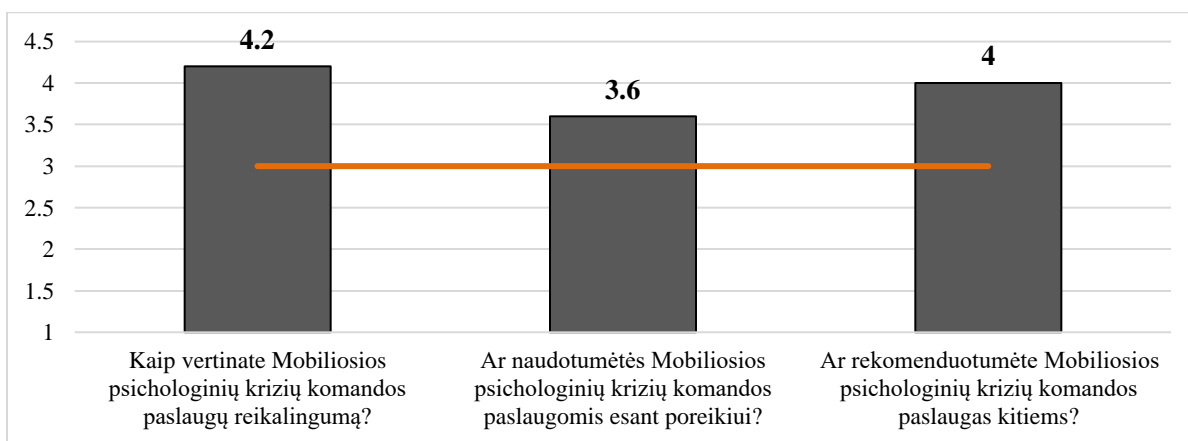
3.7.2.3.1. pav. Apklausoje dalyvavusių gyventojų pasiskirstymas, atsižvelgiant į tai, ar jie žino apie Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugas (N=1010).

Daugiausiai respondentų apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas sužinojo iš televizijos (35,3 proc.), interneto (33,6 proc.) ir socialinių tinklų (7,8 proc.) (žr. 3.7.2.3.2. pav.). Respondentai, kurie pasirinko atsakymo variantą „Kita“, nurodė tokius informacijos šaltinius: darbo aplinka, nevyriausybines organizacijas, žiniasklaida, šeimos nariai.



3.7.2.3.2. pav. Informacijos apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas šaltiniai ($N=283^6$).

Analizuojant gyventojų vertinimą apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas, nustatyta, kad dauguma, t. y. 77,9 proc., respondentų jas vertina teigiamai (žr. priedą 3.7.2.3.1.). 49 proc. respondentų mano, kad Mobilijų komandų paslaugos yra reikalingos, dar 28,9 proc. nuomone – galbūt reikalingos. Tuo tarpu, 4,2 proc. respondentų Mobilijų komandų teikiamų paslaugų reikalingumą vertina nepalankiai (t. y. kaip nereikalingas arba greičiausiai nereikalingas). Kaip matyti 3.7.2.3.3. pav., vidutinis Mobilijų komandų paslaugų reikalingumo vertinimas – 4,2 balai ($SD=0,97$; 84 proc. maksimalaus galimo įvertinimo).



3.7.2.3.3. pav. Vidutiniai gyventojų vertinimai apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas ($N=1010$).

⁶ Šį klausimą atsakinėjo 294 respondentai, tačiau 11 asmenų į šį klausimą negalėjo atsakyti, todėl $N=283$.

Daugiau negu pusė, t. y. 60,5 proc., respondentų palankiai vertina naudojimosi Mobilijų komandų teikiamomis paslaugomis galimybę (žr. [priedą 3.7.2.3.2.](#)) – 24,7 proc. respondentų nurodė, kad, iškilus poreikiui, tikrai naudotųsi, o 35,8 proc. – galbūt naudotųsi Mobilijų komandų teikiamomis paslaugomis. Tuo tarpu, 18,7 proc. respondentų tokią galimybę vertina nepalankiai, t. y. iškilus poreikiui, tikrai nesinaudotų arba greičiausiai nesinaudotų Mobilijų komandų teikiamomis paslaugomis. Vidutinis šios srities įvertinimas – 3,6 balo ($SD=1,22$; 72 proc. maksimalaus galimo įvertinimo; žr. 3.7.2.3.3. pav.).

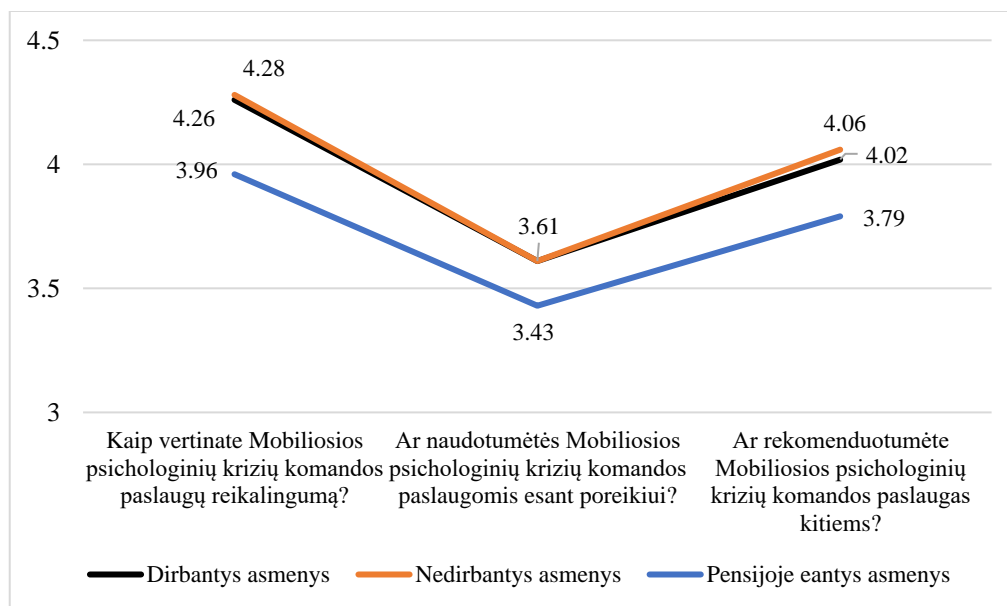
Didžioji dalis respondentų, t. y. 67,9 proc., palankiai vertina galimybę rekomenduoti Mobilijų komandų teikiamas paslaugas kitiems (žr. [priedą 3.7.2.3.3.](#)) – 39,4 proc. tikrai rekomenduotų, 28,5 proc. – galbūt rekomenduotų. Tuo tarpu, 6,3 proc. respondentų tokią galimybę vertina nepalankiai, t. y. tikrai nerekomenduotų arba greičiausiai nerekomenduotų Mobilijų komandų paslaugų kitiems. Vidutinis šios srities įvertinimas – 4 balai ($SD=1,03$; 80 proc. maksimalaus galimo įvertinimo; žr. 3.7.2.3.3. pav.).

Atlikus detalesnę gautų duomenų analizę, nustatyta, kad gyventojų amžius statistiškai reikšmingai siejasi su Mobilijų komandų teikiamų paslaugų vertinimu, atsižvelgiant į visas tris vertintas sritis – reikalingumo ($Pearson\ r=-0,129, p<0,001$), taip pat naudojimosi ir rekomendavimo galimybę (atitinkamai, $Pearson\ r=-0,091, p<0,005$ ir $Pearson\ r=-0,128, p<0,001$). Kitaip tariant, jaunesnio amžiaus respondentai Mobilijų komandų paslaugas vertina palankiau, negu vyresnio amžiaus respondentai. Atsižvelgiant į nustatytus nedidelius koreliacijos koeficientus, šie rezultatai turėtų būti vertinami kaip galima tendencija, tačiau neturėtų būti plačiai apibendrinami.

Taip pat tyrimo duomenys rodo, kad Mobilijų komandų teikiamų paslaugų vertinimas yra susijęs su gyventojų įgytu išsilavinimu ($Pearson\ r=-0,139, p<0,001$). Kuo aukštesnį išsilavinimą asmenys yra įgiję, tuo palankiau jie vertina Mobilijų komandų paslaugų reikalingumą. Atsižvelgiant į nustatytą nedidelį koreliacijos koeficientą, šie rezultatai turėtų būti vertinami kaip galima tendencija, tačiau neturėtų būti plačiai apibendrinami.

Statistiškai reikšmingai skiriasi Mobilijų komandų paslaugų reikalingumo bei galimybės rekomenduoti jas kitiems vertinimas, atsižvelgiant į respondentų užimtumą (atitinkamai, $F=8,101; df=2; p<0,001$ ir $F=4,702; df=2; p<0,05$; žr. 3.7.2.3.4. pav.). Išskirtų grupių palyginimas, taikant *Gabriel Post Hoc* testą, atskleidė, kad pensijoje esantys respondentai Mobilijų komandų paslaugų reikalingumą vertina statistiškai reikšmingai mažiau palankiai ($M=3,96; SD=1,11$), negu dirbantys ($M=4,26; SD=0,94$) ir nedirbantys ($M=4,28; SD=0,83$) respondentai (atitinkamai, $MD=0,3; p<0,001$ ir $MD=0,32; p<0,05$). Taip pat, pensijoje esantys respondentai galimybę rekomenduoti Mobilijų komandų paslaugas kitiems

vertina statistiškai reikšmingai mažiau palankiai ($M=3,79$; $SD=1,19$), negu dirbantys ($M=4,02$; $SD=0,99$) ir nedirbantys ($M=4,06$; $SD=0,94$) respondentai (atitinkamai, $MD=0,23$; $p<0,05$ ir $MD=0,28$; $p<0,05$). Vertinant respondentų pasirengimą naudotis Mobilųjų komandų paslaugomis, atsižvelgiant į užimtumą, statistiškai reikšmingų skirtumų nenustatyta.



3.7.2.3.4. pav. Vidutiniai respondentų vertinimai apie Mobilųjų komandų paslaugas, atsižvelgiant į jų užimtumą ($N=1010$).

Be to, tyrimo rezultatai atskleidžia, kad moterys ($n=545$) Mobilųjų komandų teikiamas paslaugas vertina statistiškai reikšmingai palankiau negu vyrai ($n=465$), atsižvelgiant į visas tris vertintas sritis – reikalingumą ($t=-4,28$; $df=1008$; $p<0,001$), naudojimosi ir rekomendavimo galimybę (atitinkamai, $t=-4,798$; $df=1008$; $p<0,001$ ir $t=-5,15$; $df=1008$; $p<0,001$). Vidutiniai vyrų ir moterų vertinimai pateikti [priede 3.7.2.3.4.](#)

Nustatyta, kad tie respondentai, kurie žinojo apie Mobilųjų komandų teikiamas paslaugas ($n=294$), statistiškai reikšmingai palankiau jas vertino, negu respondentai, kurie apie jas nežinojo ($n=716$), atsižvelgiant visas tris vertintas sritis – reikalingumą ($t=-6,775$; $df=628$; $p<0,001$), naudojimosi ir rekomendavimo galimybę (atitinkamai, $t=-4,559$; $df=603,3$; $p<0,001$ ir $t=-5,78$; $df=621,6$; $p<0,001$). Vidutiniai žinojusių ir nežinojusių apie Mobilųjų komandų teikiamas paslaugas respondentų vertinimai pateikti [priede 3.7.2.3.5.](#)

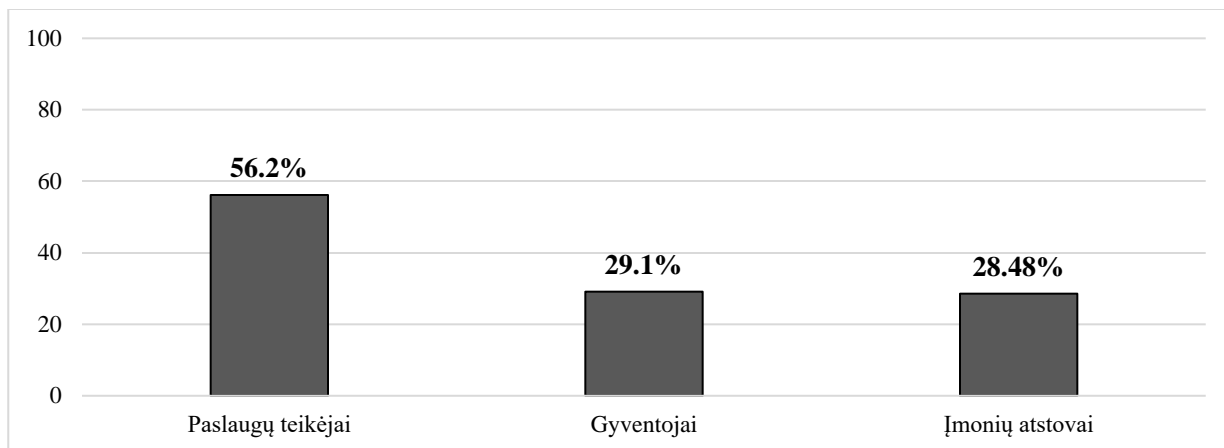
Analizuojant respondentų gyvenamosios vietos dydžio ir Mobilijų komandų paslaugų vertinimo sąsajas, statistiškai reikšmingų skirtumų nenustatyta.

Apibendrinant šią dalį, galima išskirti keletą pastebėjimų. Pirma, Mobilijų komandų teikiamų paslaugų žinomumas bendrosios populiacijos (gyventojų) grupėje nesiekia 30 proc. Nepaisant to, gyventojai Mobilijų komandų teikiamas paslaugas vertinama daugiausiai palankiai. Labiausiai palankiai vertinamas šių paslaugų reikalingumas. Mažiausiai palankiai (tačiau teigiamai) – pasirengimas jomis naudotis. Galiausiai, statistinė tyrimo duomenų analizė atskleidžia, kad Mobilijų komandų paslaugų vertinimas bendrosios populiacijos grupėje skiriasi, priklausomai nuo jų amžiaus, išsilavinimo, lyties, užimtumo ir žinojimo apie Mobilijas komandas bei jų teikiamas paslaugas: a) jaunesni respondentai Mobilijų komandų paslaugas vertina palankiau negu vyresni; b) kuo aukštesnis asmens įgytas išsilavinimas, tuo palankesnis jo vertinimas; c) moterų vertinimas yra palankesnis negu vyrų; d) pensijoje esančių asmenų vertinimas yra mažiau palankus negu dirbančių ir nedirbančių asmenų; e) tie asmenys, kurie iki tyrimo žinojo apie Mobilijas komandas, jų paslaugas vertina palankiau, negu asmenys, iki tyrimo nežinoję apie Mobilijas komandas.

3.7.2.4. Žinomumo tyrimo rezultatų apibendrinimas

Gauti duomenys rodo, kad didžiausias Mobilijų komandų teikiamų paslaugų žinomumas nustatytas analogiškų arba panašų paslaugų teikėjų grupėje. Mažiausias – įmonių atstovų grupėje. Duomenys apie žinomumą skirtingose tyrimo imčių grupėse pateikti 3.7.2.4.1. pav.

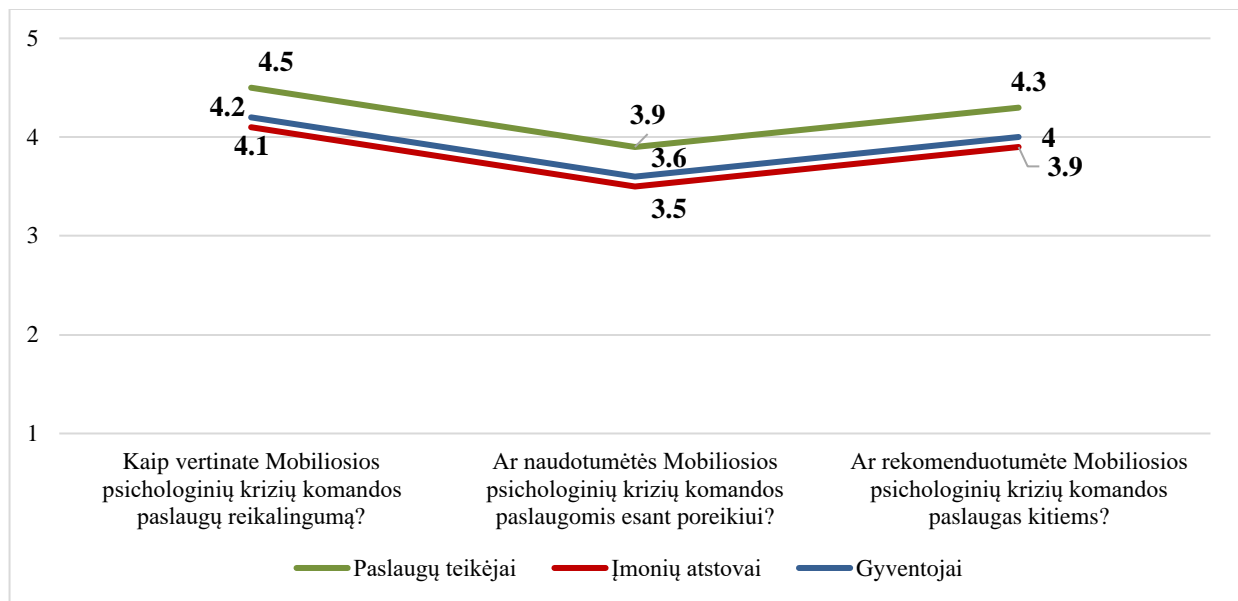
Visose respondentų grupėse dažniausiai minimi informacijos apie Mobilijas komandas šaltiniai yra internetas, socialiniai tinklai ir televizija. Kitų žmonių rekomendacijos kaip svarbus informacijos šaltinis vyravo išskirtinai įmonių atstovų ir analogiškų arba panašių paslaugų teikėjų grupėse.



3.7.2.4.1. pav. Žinomumo apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas procentas skirtingose tyrimo imčių grupėse.

Kaip pavaizduota 3.7.2.4.2. pav., mažiausiai palankiai Mobilijų komandų teikiamas paslaugas vertina įmonių atstovų grupė, labiausiai palankiai – analogiškų arba panašių paslaugų teikėjai. Šie duomenys atspindi žinomumo tendencijas – paslaugų teikėjų grupėje, kurioje žinomumas didžiausias, paslaugų vertinimas taip pat palankiausias. Analogiškai, įmonių atstovų grupėje, kurioje žinomumo procentas mažiausias, teikiamų paslaugų vertinimas taip pat mažiausiai palankus. Tai reiškia, kad, siekiant užtikrinti palankesnę teikiamų paslaugų vertinimą ir didesnę pasirengimą jomis naudotis, ypatingai svarbu didinti žinomumą apie jas. Vertinant gautus rezultatus, žinomumo didinimas išlieka svarbus visose imčių grupėse. Tačiau, atsižvelgiant į tai, kad Mobilijų komandų paslaugos daugiausiai orientuotos į bendruomenę (pavyzdžiui, organizaciją), kurioje įvyko kritinis incidentas, ypatingai svarbu suformuoti tokią viešinimo strategiją (arba sustiprinti esamą), kurioje atskiras dėmesys būtų skiriamas įmonių atstovų žinomumo apie teikiamas paslaugas didinimui.

Be to, pasirengimas naudotis Mobilijų komandų teikiamomis paslaugomis, iškilus poreikiui, yra mažiausiai palankiai vertinama sritis visose imčių grupėse. Tai reiškia, kad nepaisant vyraujančio teigiamo tokių paslaugų reikalingumo vertinimo, dalis žmonių, ištikus krizei, nesinaudoję teikiamomis paslaugomis. Atsižvelgiant į tai, viešinant Mobilijų komandų teikiamas paslaugas būtų svarbu orientuotis į tikslinių grupių edukaciją apie krizes, kritinius įvykius ir savalaikės pagalbos naudą.



3.7.2.4.2. pav. Skirtingų imčių grupių vidutiniai vertinimai apie mobiliųjų komandų teikiamas paslaugas.

Galiausiai, tyrimo rezultatai leidžia išskirti keletą su Mobiliųjų komandų teikiamų paslaugų vertinimu susijusių veiksnių: a) lytis, b) amžius, c) žinojimas. Visi šie veiksniai buvo identifikuoti, analizuojant trijų imčių grupių duomenis (žr. 3.7.2.4.3. pav.).



3.7.2.4.3. pav. Mobiliųjų komandų teikiamų paslaugų vertinimo veiksniai.

4. STIPRYBIŲ, SILPNYBIŲ, GALIMYBIŲ IR GRĖSMIŲ ANALIZĖ

Siekiant įvertinti naujai diegiamas Skambučių centro ir Mobilųjų komandų paslaugas, svarbu išgryninti jų stipriąsias ir silpnąsias puses, įvertinti paslaugų teikimui reikšmingus išorinius veiksnius ir galimas paslaugų teikimo kokybės gerinimo kryptis. Gauti rezultatai susisteminti 4.1. lentelėje, pagal SSGG⁷ analizės principą, apibendrintai išskiriant Skambučių centro ir Mobilųjų komandų stiprybes, silpnybes, galimybes ir grėsmes.

4.1. lentelė. Skambučių centro ir Mobilųjų komandų veiklos vertinimo rezultatai pagal SSGG analizę.

<i>Stiprybės</i>		<i>Galimybės</i>	
<i>Skambučių centro</i>	<i>Mobilųjų komandų</i>	<i>Skambučių centro</i>	<i>Mobilųjų komandų</i>
Operatyvus reagavimas	Aukšta specialistų kvalifikacija	SC budėtojų darbo laiko optimizavimas	Vienu metu du budintys specialistai
Aukšta specialistų kvalifikacija	Tinkamas darbo organizavimas	Tikslingos ir optimalaus kiekio informacijos rinkimas ataskaitose	Specialistų kvalifikaciją ir darbo specifiką atitinkantis atlygis
Pakankamas aprūpinimas darbo priemonėmis	Platus psichologinių krizių valdymo paslaugų spektras	Ilgalaikė, kryptinga, tikslinė ir nuosekli paslaugų žinomumo didinimo strategija	Susistemintos pagalbos teikimo metodinės gairės
Tinkamas darbo krūvis	Komandos narių tarpusavio palaikymas ir „susidirbimas“, teikiant krizinę pagalbą	Atskiras viešinimo finansavimo modelis	Aiškus savivaldybių priskyrimas Mobilųjų komandų regionams
Pakankamas ataskaitose pateikiamos informacijos kiekis	Proaktyvus reagavimas		Mobilųjų komandų autonomija, sprendžiant dėl maksimalaus pagalbos teikimo valandų skaičiaus
Pakankama kompetencijų priežiūra ir tobulinimas	Pozityvus paslaugų gavėjų vertinimas		Tikslingos ir optimalaus kiekio informacijos rinkimas ataskaitose
<i>Silpnybės</i>		<i>Grėsmės</i>	
Nedidelis finansavimas	Nedidelis finansavimas	Terminuotas (1 m.), projektinis finansavimas	Terminuotas (1 m.), projektinis finansavimas
SC atstovės darbo vietos nepastovumas	Specialistų užimtumas ne budėjimo metu	Darbas Skambučių centre nėra specialistų pagrindinė veikla	Darbas Mobiliosiose komandose nėra specialistų pagrindinė veikla
	Ribota komunikacija ir susietumo tarp skirtingų regionų stoka	Didelis netikslingų skambučių kiekis	Darbas reikalauja daug asmeninių resursų
	Neišvystytas bendradarbiavimas su išorinėmis		

⁷ SSGG – stiprybių, silpnybių, galimybių ir grėsmių analizė.

	<p>organizacijomis pagalbos teikimo tikslais</p>	<p>Nepakankamas Mobilųjų komandų paslaugų žinomumas</p>	<p>Atskirtis tarp Vakarų ir Rytų / Vidurio Lietuvos regionų Mobilųjų komandų</p> <p>Nedidelis paslaugų gavėjų grįžtamojo ryšio kiekis</p> <p>Psichologinių krizių ir psichologinės pagalbos stigmatizacija visuomenėje</p>
--	--	---	--

5. IŠVADOS

1. Parengtis. Skambučių centras ir Mobiliosios komandos yra pasirengusios operatyviai ir profesionaliai reaguoti į kreipimusis bei teikti pagalbą. Specialistų skaičius pakankamas, tačiau yra atvejų, kai suformuoti mobiliąją komandą kyla sunkumų dėl nebudinčių komandos narių užimtumo. Parengtį sunkinantys veiksniai yra nepakankamas veiklos finansavimas ir projekto trumpalaikiškumas.

2. Darbo sąlygos. Darbo sąlygos, vertinant specialistų aprūpinimą darbui reikalingomis priemonėmis bei darbo krūvį, yra priimtinos. Specialistai savo veiklą vertina kaip reikalaujančią aukštos kvalifikacijos ir asmeninių resursų. Pagrindiniai darbo sąlygas apsunkinantys veiksniai yra nepakankamas atlyginimas ir skirtingų įsipareigojimų derinimas.

3. Teikiamų paslaugų pobūdis ir kokybė. Tinkamas Skambučių centro veiklos organizavimas užtikrina kokybišką ir profesionalų paslaugų teikimą. Mobiliosios komandos teikia plataus spektro psichologinių krizių valdymo paslaugas. Paslaugas teikia aukštos kvalifikacijos specialistai. Tačiau Mobiliųjų komandų veikla nėra pasiskirsčiusi tolygiai tarp regionų. Mobiliųjų komandų paslaugas gavę asmenys pozityviai vertina gautas paslaugas ir jų kokybę. Paslaugų teikimą sunkinantys veiksniai yra susietumo ir veiklos koordinavimo tarp skirtingų regionų Mobiliųjų komandų trūkumas, visuomenėje gajį psichologinių krizių stigmatizacija.

4. Veiklos dokumentavimas. Rengiamose ataskaitose pateikiama informacija yra pakankama, o kai kuriais atvejais ir perteklinė.

5. Kompetencijų priežiūra ir tobulinimas. Kompetencijų priežiūrai ir tobulinimui skirtų renginių organizuojama pakankamai. Reguliariai organizuojamos specialistų intervizijos ir supervizijos, mokymai.

6. Bendradarbiavimas. Skambučių centro, Mobiliųjų komandų ir Higienos instituto bendradarbiavimas didžiaja dalimi vyksta sklandžiai. Efektyviam pagalbos teikimui yra svarbus komandos narių susietumas. Mobiliųjų komandų formavimo principai užtikrina specialistų bendradarbiavimą, teikiant

krizinę pagalbą. Iškilus poreikiui, specialistai turi galimybę susisiekti ir konsultuotis tarpusavyje, tačiau pastebėta atskirų regionų Mobilijų komandų atskirtis.

7. Viešinimas ir žinomumas. Skambučių centras, vykdydamas viešinimo veiklą 2022 m., naudojosi internetu, socialiniais tinklais, organizavo viešinimo renginius bei platino paslaugas reklamuojančius leidinius. Geriausiai apie Mobilijų komandų paslaugas žino analogiškų arba panašių paslaugų teikėjai (56 proc.), kiek mažiau paslaugos žinomos bendrojoje gyventojų populiacijoje (29 proc.) ir įmonių atstovų grupėje (29 proc.). Visose respondentų grupėse palankiausiai vertinamas Mobilijų komandų paslaugų reikalingumas, kiek mažiau palankiai – ketinimas rekomenduoti šias paslaugas kitiems ir pasirengimas naudotis paslaugomis. Tai, kad žinomumo didinimas yra vykdomas atitinkamos kvalifikacijos neturinčių asmenų, yra sunkinantis veiksnys.

6. REKOMENDACIJOS

1. Ilgalaikis ir pakankamas finansavimas. Siekiant užtikrinti tinkamą pasirengimą kokybiškai teikti Mobilųjų komandų paslaugas, reikalingas pastovus ir specialistų kvalifikacijai bei teikiamų paslaugų specifikai proporcingas finansavimas. Paslaugos pirkimas ne trumpesniame negu 3 m. laikotarpiui padėtų tiek Skambučių centrui, tiek Mobiliosioms komandoms pritraukti ir išlaikyti darbuotojus, užtikrinti nuoseklų jų kompetencijų tobulinimą, sustiprinti skirtingų komandų bendradarbiavimą ir tarpusavio susietumą, parengti gerąją praktiką pagrįstas pagalbos teikimo metodines gaires.

2. Skirtingų regionų komandų įtrauktis į veiklą vienodinimas. Skambučių centro ir Rytų / Vidurio Lietuvos regionų mobiliųjų komandų specialistai persidengia, todėl jų tarpusavio komunikacija yra betarpiška. Atsižvelgiant į tai, rekomenduotina užtikrinti didesnę Vakarų Lietuvos regiono mobiliosios komandos įtraukimą, organizuojant daugiau komandos formavimo ir susietumo stiprinimo renginių, daugiau bendrų pasitarimų tarp komandų ir su Higienos institutu, įdiegiant vieningą informacinę sistemą bei vystant vienodą veiklos dokumentavimo praktiką. Taip pat rekomenduotina aiškiai ir proporcingai priskirti savivaldybes Mobilųjų komandų aptarnaujamiems regionams.

3. Darbo organizavimo optimizavimas. Atsižvelgiant į tai, kad savaitgaliais ir švenčių dienomis gaunamų skambučių (kreipimūsi) skaičius yra reikšmingai mažesnis negu darbo dienomis, rekomenduotina atitinkamai koreguoti Skambučių centro specialistų budėjimo laiką. Taip pat bent dviejų Mobiliosios komandos specialistų budėjimo vienu metu užtikrinimas palengvintų komandos suformavimą skubiais atvejais.

4. Veiklos dokumentavimo formų peržiūra. Atsižvelgiant į perteklinę ir / ar persidengiančią informaciją, pateikiamą ataskaitose, rekomenduotina atnaujinti ataskaitų formas. Taip pat ataskaitų pildymo praktikos suvienodinimui ir pateikiamų duomenų tikslumo padidinimui reikalingos ataskaitų pildymo metodinės rekomendacijos.

5. Žinomumo didinimas. Skambučių centro trumpojo numerio viešinimas užtikrintų kreipimūsi tikslumą. Prie „pasiklydusių“ skambučių kiekio sumažinimo prisidėtų centralizuotas gydymo įstaigų informavimas apie trumpojo numerio adresato pasikeitimą. Siekiant efektyvaus paslaugų viešinimo,

rekomenduotina sukurti ilgalaikę, nuoseklią ir kryptingą strategiją, orientuotą į skirtingas tikslines grupes ir numatančią skirtingas priemones. Atskiras viešinimo finansavimo modelis padėtų atskirti šią veiklos sritį, reikalaujančią specifinių kompetencijų ir įgūdžių, nuo Mobilųjų komandų teikiamų paslaugų. Mobilųjų komandų specialistų įtraukimas į viešinimo veiklą gali būti naudingas gerosios praktikos sklaidai ir bendradarbiavimo su išorinėmis organizacijomis stiprinimui, tačiau nepakankamas reklaminių kampanijų organizavimui.

6. Tolesni tyrimai. Šio tyrimo rezultatai turi palyginamąją vertę, kadangi tolesni tyrimai, atlikti naudojant tą pačią metodologiją, gali parodyti kiekvieno vertinto aspekto raidos tendencijas. Išskirtų aspektų vertinimo periodiškumo pasirinkimas priklauso nuo paslaugų užsakovo poreikių bei galimybių. Vis tik paslaugų gavėjų vertinimą apie gautas paslaugas rekomenduotina rinkti nuolat.

6. PRIEDAI

Priedas 2.1. Anketos, skirtos SC atstovui/-ams, instrukcijos ir klausimų / teiginių rinkinys.

<p><i>Šiuo metu yra atliekamas Mobilijų komandų veiklos tyrimas, kurio metu bus apklausiami Skambučių centro, Mobilijų komandų nariai, paslaugų gavėjai bei bendrosios populiacijos atstovai. Jūsų, kaip Skambučių centro atstovės/-o, suteikta informacija yra labai svarbi šio tyrimo kontekste. Prašome atsakyti į žemiau pateiktus klausimus. Iš anksto dėkojame už atsakymus!</i></p>	
Nr.	Klausimai / teiginiai
<p><i>Prašome Jūsų, kaip Skambučių centro atstovės/-o, atsakyti į klausimus apie centro veiklą per _____ laikotarpį.</i></p>	
1.	Kiek skambučių centre dirba budėtojų? <i>Irašykite skaičių</i>
2.	Kiek skambučių centro budėtojų dažniausiai budi vieno budėjimo metu? <i>Irašykite skaičių</i>
3.	Ar skambučių centro budėjimo laikas atitinka poreikį?
4.	Kiek naujų budėtojų prisijungė per nurodytą laikotarpį? <i>Irašykite skaičių</i>
5.	Kiek skambučių centro budėtojų išėjo iš šio darbo per nurodytą laikotarpį? <i>Irašykite skaičių</i>
<p><i>Prašome Jūsų, kaip Skambučių centro atstovės/-o, atsakyti į klausimus apie centro bendradarbiavimą su Mobiliosiomis komandomis ir Valstybiniu psichikos sveikatos centru (VPSC) per _____ laikotarpį.</i></p>	
6.	Ar Skambučių centre ir Mobiliojoje komandoje dirba tie patys žmonės?
7.	Skambučių centro ir Mobilijų komandų bendradarbiavimas yra sklandus.
8.	Skambučių centro ir Mobilijų komandų bendradarbiavimas užtikrina operatyvų organizacinių klausimų sprendimą.
9.	Skambučių centro ir Mobilijų komandų bendradarbiavimas padeda užtikrinti efektyvų krizinės pagalbos teikimą.
10.	Kaip būtų galima sustiprinti Skambučių centro ir Mobilijų komandų bendradarbiavimą? <i>Irašykite</i>
11.	Kiek kartų per nurodytą laikotarpį komunikavote su VPSC atstovais? <i>Irašykite</i>
12.	Kokiais tikslais komunikavote su VPSC atstovais? <i>Irašykite</i>
13.	Kaip būtų galima pagerinti Skambučių centro ir VPSC bendradarbiavimą? <i>Irašykite</i>
<p><i>Prašome Jūsų, kaip Skambučių centro atstovės/-o, atsakyti į klausimus apie kompetencijų tobulinimą ir paslaugų viešinimą per _____ laikotarpį.</i></p>	
14.	Kiek buvo suorganizuota renginių, skirtų Skambučių centro budėtojų ir / arba Mobilijų komandų narių kompetencijų palaikymui ir / arba tobulinimui? <i>Irašykite</i>
15.	Kokiomis temomis buvo organizuojami mokymai, skirti Skambučių centro budėtojų ir / arba Mobilijų komandų narių kompetencijų palaikymui ir / arba tobulinimui? <i>Irašykite</i>
16.	Kokio pobūdžio renginiai, skirti Skambučių centro budėtojams ir / arba Mobilijų komandų narių kompetencijų palaikymui ir / arba tobulinimui, buvo organizuojami?

17.	Kiek vidutiniškai Skambučių centro budėtojų ir Mobilųjų komandų narių dalyvavo renginiuose, skirtuose jų kompetencijų palaikymui ir / arba tobulinimui? <i>Irašykite skaičių, kurį gausite visų renginių bendrą dalyvių skaičių padalinę iš renginių skaičiaus</i>
18.	Kokios priemonės buvo naudotos viešinimui per nurodytą laikotarpį?
19.	Į kokias tikslines grupes viešinimas buvo nukreiptas?
20.	Kokiai tikslinei grupei, Jūsų manymu, reiktų sustiprinti viešinimą? <i>Irašykite</i>
21.	Kiek finansinių resursų buvo skiriama viešinimui?
22.	Kuri panaudota viešinimo priemonė, Jūsų nuomone, buvo veiksmingiausia įmonių atstovams?
23.	Kuri panaudota viešinimo priemonė, Jūsų nuomone, buvo veiksmingiausia asmenims, susijusiems su (analogiškų ar panašių) paslaugų teikimu?
24.	Kuri panaudota viešinimo priemonė, Jūsų nuomone, buvo veiksmingiausia bendrajai populiacijai?
<i>Prašome Jūsų, kaip Skambučių centro atstovės/-o, atsakyti į klausimus apie savo darbo sąlygas.</i>	
25.	Kur atliekate savo, kaip Skambučių centro atstovo, funkcijas?
26.	Mano darbo vieta Skambučių centre yra patogi.
27.	Darbo vietoje esu aprūpinta/-as visa reikiama technine įranga.
28.	Darbo vieta yra komfortiška (temperatūros, drėgmės, triukšmingumo požiūriu).
29.	Esu patenkinta/-as gaunamu atlygiu.
30.	Esu patenkinta/-as tuo, kaip esu aprūpinta/-as darbo priemonėmis.
31.	Kaip būtų galima pagerinti darbo sąlygas? <i>Pateikite savo pasiūlymus</i>

Priedas 2.2. Standartizuoto interviu, skirto SC atstovui, klausimai.

Numatoma interviu trukmė - iki 2 ak. val.
Interviu tikslo prisistatymas
1. Kaip vertinate Skambučių centro vykdomą veiklą?
2. Kokią Skambučių centro veiklą įvardintumėte kaip sėkmingiausią, efektyviausią? Paaiškinkite plačiau
3. Kas, Jūsų nuomone, padeda Skambučių centrui efektyviai vykdyti veiklą?
4. Kas, Jūsų nuomone, trukdo Skambučių centrui efektyviau vykdyti veiklą? Pakomentuokite plačiau
5. Kokius pasiūlymus teiktumėte dėl Skambučių centro veiklos pagerinimo?
6. Kaip galėtumėte apibūdinti Skambučių centro ir Mobilųjų komandų bendradarbiavimą?
7. Kokie Skambučių centro ir Mobilųjų komandų bendradarbiavimo trikdžiai išskyla?
8. Kokių pasiūlymų turėtumėte dėl Skambučių centro ir Mobilųjų komandų bendradarbiavimo?
9. Su kokiomis išorinėmis organizacijomis bendradarbiavote dėl krizinės pagalbos teikimo per šį laikotarpį?
10. Ar bendradarbiavimas su išorinėmis organizacijomis Jums atrodo naudingas? Pakomentuokite plačiau
11. Kaip vertinate Mobilųjų komandų paslaugų viešinimą? Ką siūlytumėte tobulinti?
12. Kaip vertinate Skambučių centro ataskaitų formas? Ką siūlytumėte tobulinti?
13. Kokias dar naujas krizinės pagalbos teikimo paslaugas Jūsų manymu būtų prasminga įdiegti ateityje?

Priedas 2.3. Anketos, skirtos SC budėtojui/-jams, instrukcijos ir klausimų / teiginių rinkinys.

<i>Šiuo metu yra atliekamas Mobilijų komandų veiklos tyrimas, kurio metu bus apklausiami Skambučių centro, Mobilijų komandų nariai, paslaugų gavėjai bei bendrosios populiacijos atstovai. Jūsų, kaip Skambučių centro budėtojos/-o, suteikta informacija yra labai svarbi šio tyrimo kontekste. Prašome atsakyti į žemiau pateiktus klausimus. Iš anksto dėkojame už atsakymus!</i>	
Nr.	Klausimai / teiginiai
<i>Prašome Jūsų, kaip Skambučių centro budėtojos/-o, atsakyti į klausimus apie centro veiklą per _____ laikotarpį.</i>	
1.	Kas, Jūsų nuomone, padeda Skambučių centrui efektyviai teikti pagalbą? <i>Irašykite</i>
2.	Kas, Jūsų nuomone, trukdo Skambučių centrui efektyviai teikti pagalbą? <i>Irašykite</i>
3.	Skambučių centro darbas yra organizuotas tinkamai.
4.	Kokius pasiūlymus teiktumėte dėl Skambučių centro veiklos pagerinimo? <i>Irašykite</i>
5.	Kokių pasiūlymų turėtumėte Skambučių centro ataskaitų formoms? <i>Irašykite</i>
<i>Prašome Jūsų, kaip Skambučių centro budėtojos/-o, atsakyti į klausimus apie Skambučių centro bendradarbiavimą su Mobiliosiomis komandomis.</i>	
6.	Skambučių centro ir Mobilijų komandų bendradarbiavimas yra sklandus.
7.	Skambučių centro ir Mobilijų komandų bendradarbiavimas užtikrina operatyvų organizacinių klausimų sprendimą.
8.	Skambučių centro ir Mobilijų komandų bendradarbiavimas padeda užtikrinti efektyvų krizinės pagalbos teikimą.
9.	Kaip būtų galima sustiprinti Skambučių centro ir Mobilijų komandų bendradarbiavimą? <i>Irašykite</i>
<i>Prašome Jūsų, kaip Skambučių centro budėtojos/-o, atsakyti į klausimus apie kompetencijų tobulinimą.</i>	
10.	Skambučių centro organizuoti renginiai, skirti Skambučių centro budėtojų kompetencijų palaikymui ir / arba tobulinimui, buvo naudingi.
11.	Skambučių centro organizuojamų renginių, skirtų Skambučių centro budėtojų kompetencijų palaikymui ir / arba tobulinimui, pakanka.
12.	Skambučių centro organizuotų mokymų, skirtų Skambučių centro budėtojų kompetencijų palaikymui ir / arba tobulinimui, temos buvo aktualios.
13.	Kurie renginiai, skirti Skambučių centro budėtojų kompetencijų palaikymui ir / arba tobulinimui, Jums buvo naudingiausi? <i>Nurodykite renginių temas ir pobūdį</i>
14.	Kokių renginių, skirtų Skambučių centro budėtojų kompetencijų palaikymui ir / arba tobulinimui, trūksta? <i>Nurodykite temas ir / arba renginio pobūdį</i>
<i>Prašome Jūsų, kaip Skambučių centro budėtojos/-o, atsakyti į klausimus apie savo darbo sąlygas.</i>	
15.	Kur atliekate Skambučių centro budėtojo funkcijas?
16.	Mano darbo vieta yra patogi.
17.	Darbo vietoje esu aprūpinta/-as visa reikiama technine įranga.
18.	Darbo vieta yra komfortiška (temperatūros, drėgmės, triukšmingumo požiūriu).
19.	Esu patenkinta/-as tuo, kaip esu aprūpinta/-as darbo priemonėmis.

20.	Esu patenkinta/-as gaunamu atlygiu.
21.	Esu patenkinta/-as darbo kvūviu Skambučių centre.
22.	Man gerai pavyksta suderinti darbą Skambučių centre su kitais savo įsipareigojimais.
23.	Kaip būtų galima pagerinti darbo sąlygas? <i>Pateikite savo pasiūlymus</i>

Priedas 2.4. Anketos, skirtos MK atstovams, instrukcijos ir klausimų / teiginių rinkinys.

<p><i>Šiuo metu yra atliekamas Mobilijų komandų veiklos tyrimas, kurio metu bus apklausiami Skambučių centro, Mobilijų komandų nariai, paslaugų gavėjai bei bendrosios populiacijos atstovai. Jūsų, kaip Mobiliosios komandos atstovės/-o, suteikta informacija yra labai svarbi šio tyrimo kontekste. Prašome atsakyti į žemiau pateiktus klausimus. Iš anksto dėkojame už atsakymus!</i></p>	
Nr.	Klausimai / teiginiai
<p><i>Prašome Jūsų, kaip Mobiliosios komandos atstovės/-o, atsakyti į klausimus apie Mobiliosios komandos veiklą per _____ laikotarpį.</i></p>	
1.	Kiek specialistų yra pasirenę teikti Mobiliosios komandos paslaugas šiuo metu? <i>Irašykite skaičių</i>
2.	Kiek specialistų teikė Mobiliosios komandos paslaugas per nurodytą laikotarpį? <i>Irašykite skaičių</i>
3.	Kiek naujų specialistų prisijungė prie Mobiliosios komandos per nurodytą laikotarpį? <i>Irašykite skaičių</i>
4.	Kiek specialistų paliko Mobiliją komandą per nurodytą laikotarpį? <i>Irašykite skaičių</i>
5.	Ar esamų specialistų pakanka efektyvios Mobiliosios komandos veiklos užtikrinimui? <i>Pakomentuokite</i>
<p><i>Prašome Jūsų, kaip Mobiliosios komandos atstovės/-o, atsakyti į klausimus apie bendradarbiavimą su Skambučių centru, Valstybiniu psichikos sveikatos centru (VPSC) ir kt. organizacijomis per _____ laikotarpį.</i></p>	
6.	Mobilijų komandų ir Skambučių centro bendradarbiavimas yra sklandus.
7.	Mobilijų komandų ir Skambučių centro bendradarbiavimas užtikrina operatyvų organizacinių klausimų sprendimą.
8.	Mobilijų komandų ir Skambučių centro bendradarbiavimas padeda užtikrinti efektyvų krizinės pagalbos teikimą.
9.	Kaip būtų galima sustiprinti Mobilijų komandų ir Skambučių centro bendradarbiavimą? <i>Irašykite</i>
10.	Kiek kartų per nurodytą laikotarpį komunikavote su VPSC atstovais? <i>Irašykite skaičių</i>
11.	Kokiais tikslais komunikavote su VPSC atstovais? <i>Irašykite</i>
12.	Kaip būtų galima pagerinti Mobiliosios komandos ir VPSC bendradarbiavimą? <i>Irašykite</i>
13.	Su kokiomis išorinėmis organizacijomis bendradarbiavote per nurodytą laikotarpį? <i>Irašykite</i>
<p><i>Prašome Jūsų, kaip Mobiliosios komandos atstovės/-o, atsakyti į klausimus apie paslaugų viešinimą savo teritorijoje per _____ laikotarpį.</i></p>	
14.	Ar nurodytu laikotarpiu vykdėte Mobilijų komandų teikiamų paslaugų viešinimą?
15.	Kokios priemonės buvo naudotos viešinimui per nurodytą laikotarpį?
16.	Į kokias tikslines grupes viešinimas buvo nukreiptas?
17.	Kiek finansinių resursų buvo skiriama viešinimui? <i>Irašykite</i>
18.	Kuri panaudota viešinimo priemonė, Jūsų nuomone, buvo veiksmingiausia įmonių atstovams?
19.	Kuri panaudota viešinimo priemonė, Jūsų nuomone, buvo veiksmingiausia asmenims, susijusiems su (analogišku ar panašiu) paslaugų teikimu?
20.	Kuri panaudota viešinimo priemonė, Jūsų nuomone, buvo veiksmingiausia bendrajai populiacijai?

<i>Prašome Jūsų, kaip Mobiliosios komandos atstovės/-o, atsakyti į klausimus apie savo darbo sąlygas.</i>	
21.	Kur atliekate savo, kaip Mobiliosios komandos atstovo, funkcijas?
22.	Mano darbo vieta yra patogi.
23.	Darbo vietoje esu aprūpinta/-as visa reikiama technine įranga.
24.	Darbo vieta yra komfortiška (temperatūros, drėgmės, triukšmingumo požiūriu).
25.	Esu patenkinta/-as gaunamu atlygiu.
26.	Esu patenkinta/-as tuo, kaip esu aprūpinta/-as darbo priemonėmis.
27.	Kaip būtų galima pagerinti darbo sąlygas? <i>Pateikite savo pasiūlymus</i>

Priedas 2.5. Standartizuoto interviu, skirto MK atstovams, klausimai.

Numatoma interviu trukmė - iki 2 ak. val.
Interviu tikslo prisistatymas
1. Kaip vertinate Mobilųjų komandų teikiamą krizinę pagalbą?
2. Kokias krizinės pagalbos priemones įvardintumėte kaip sėkmingiausias, efektyviausias? Paaškindite plačiau
3. Kas, Jūsų nuomone, padeda Mobilijai komandai efektyviai teikti pagalbą?
4. Kas, Jūsų nuomone, trukdo Mobilijai komandai efektyviau teikti pagalbą? Pakomentuokite plačiau
5. Kokius pasiūlymus teiktumėte dėl Mobiliosios komandos veiklos pagerinimo?
6. Kaip galėtumėte apibūdinti Skambučių centro ir Mobilųjų komandų bendradarbiavimą?
7. Kokie Skambučių centro ir Mobilųjų komandų bendradarbiavimo trikdžiai iškyla?
8. Kokių pasiūlymų turėtumėte dėl Skambučių centro ir Mobilųjų komandų bendradarbiavimo?
9. Su kokiomis išorinėmis organizacijomis bendradarbiaavote dėl krizinės pagalbos teikimo savo teritorijoje per šį laikotarpį?
10. Ar bendradarbiavimas su išorinėmis organizacijomis savo teritorijoje Jums atrodo naudingas? Pakomentuokite plačiau
11. Kaip vertinate Mobilųjų komandų paslaugų viešinimą savo teritorijoje? Ką siūlytumėte tobulinti?
12. Kaip vertinate Skambučių centro ataskaitų formas? Ką siūlytumėte tobulinti?
13. Kaip vertinate Mobiliosios komandos ataskaitų formas? Ką siūlytumėte tobulinti?
14. Kokias dar naujas krizinės pagalbos teikimo paslaugas Jūsų manymu būtų prasminga įdiegti ateityje?

Priedas 2.6. Anketos, skirtos Mobilijų komandų nariams, instrukcijos ir klausimų / teiginių rinkinys.

<i>Šiuo metu yra atliekamas Mobilijų komandų veiklos tyrimas, kurio metu bus apklausiami Skambučių centro, Mobilijų komandų nariai, paslaugų gavėjai bei bendrosios populiacijos atstovai. Jūsų, kaip Mobiliosios komandos narės/-io, suteikta informacija yra labai svarbi šio tyrimo kontekste. Prašome atsakyti į žemiau pateiktus klausimus. Iš anksto dėkojame už atsakymus!</i>	
Nr.	Klausimai / teiginiai
<i>Prašome Jūsų, kaip Mobiliosios komandos narės/-io, atsakyti į klausimus apie Mobiliosios komandos veiklą per _____ laikotarpį.</i>	
1.	Mobilijų komandų darbas yra organizuotas tinkamai.
2.	Kas, Jūsų nuomone, padeda Mobiliai komandai efektyviai teikti pagalbą? <i>Irašykite</i>
3.	Kas, Jūsų nuomone, trukdo Mobiliai komandai efektyviai teikti pagalbą? <i>Irašykite</i>
4.	Kokius pasiūlymus teiktumėte dėl Mobiliosios komandos veiklos efektyvumo pagerinimo? <i>Irašykite</i>
<i>Prašome Jūsų, kaip Mobiliosios komandos narės/-io, atsakyti į klausimus apie Mobiliosios komandos narių tarpusavio komunikaciją ir bendradarbiavimą su Skambučių centru</i>	
5.	Kiek kartų teko dalyvauti Mobiliojoje komandoje per nurodytą laikotarpį? <i>Irašykite skaičių</i>
6.	Kiek kartų Mobiliojoje komandoje dalyvavote su tuo pačiu kolega? <i>Irašykite skaičių</i>
7.	Aš galiu rinktis su kuo dalyvauti Mobiliojoje komandoje.
8.	Esu patenkinta/-as Mobiliosios komandos formavimo principais.
9.	Kolega/-os, su kuriuo/-iais dalyvauju Mobiliojoje komandoje yra man gerai pažįstami.
10.	Man lengviau dirbti, kai Mobilioje komandoje esu su man gerai pažįstamu/-ais kolega/-omis.
11.	Kolegos/-ų pažinėjimas padeda kokybiškiau teikti Mobiliosios komandos paslaugas.
12.	Man yra svarbu, su kuo iš kolegų dalyvauti Mobiliojoje komandoje.
13.	Kokios kolegės/-os savybės būtų svarbios dirbant kartu Mobiliojoje komandoje? <i>Irašykite savybes</i>
14.	Ar Mobilijų komandų, kuriose dalyvavote, narių skaičius buvo optimalus?
15.	Skambučių centro budėtojai pateikia išsamią informaciją apie krizinę situaciją.
16.	Mobilijų komandų ir Skambučių centro bendradarbiavimas yra sklandus.
17.	Mobilijų komandų ir Skambučių centro bendradarbiavimas užtikrina operatyvų organizacinių klausimų sprendimą.
18.	Mobilijų komandų ir Skambučių centro bendradarbiavimas padeda užtikrinti efektyvų krizinės pagalbos teikimą.
19.	Kaip būtų galima sustiprinti Mobilijų komandų ir Skambučių centro bendradarbiavimą? <i>Irašykite</i>
20.	Ar Skambučių centro paslaugos ataskaitose pakankamai informacijos apie krizinį atvejį?
21.	Kokių pasiūlymų turėtumėte Skambučių centro ataskaitų formoms? <i>Irašykite</i>
22.	Kokių pasiūlymų turėtumėte Mobiliosios komandos ataskaitų formoms? <i>Irašykite</i>
<i>Prašome Jūsų, kaip Mobiliosios komandos narės/-io, atsakyti į klausimus apie kompetencijų tobulinimą</i>	
23.	Skambučių centro organizuoti renginiai, skirti Mobilijų komandų narių kompetencijų palaikymui ir / arba tobulinimui, buvo naudingi.

24.	Skambučių centro organizuojamų renginių, skirtų Mobilijų komandų narių kompetencijų palaikymui ir / arba tobulinimui, pakanka.
25.	Skambučių centro organizuotų mokymų, skirtų Mobilijų komandų narių kompetencijų palaikymui ir / arba tobulinimui, temos buvo aktualios.
26.	Kurie renginiai, skirti Mobilijų komandų narių kompetencijų palaikymui ir / arba tobulinimui, Jums buvo naudingiausi? <i>Nurodykite renginių temas ir pobūdį</i>
27.	Kokių renginių, skirtų Mobilijų komandų narių kompetencijų palaikymui ir / arba tobulinimui, trūksta? <i>Nurodykite temas ir / arba renginio pobūdį</i>
<i>Prašome Jūsų, kaip Mobiliosios komandos narės/-io, atsakyti į klausimus apie savo darbo sąlygas.</i>	
28.	Prieš vykstant pas užsakovą esu aprūpinama/-as visomis paslaugos teikimui reikiamomis priemonėmis.
29.	Esu patenkinta/-as tuo, kaip esu aprūpinta/-as darbo priemonėmis.
30.	Esu patenkinta/-as gaunamu atlygiu.
31.	Esu patenkinta/-as darbo krūviu Mobiliojoje komandoje.
32.	Man gerai pavyksta suderinti darbą Mobiliojoje komandoje su kitais savo įsipareigojimais.
33.	Kaip būtų galima pagerinti darbo sąlygas? <i>Pateikite savo pasiūlymus</i>

Priedas 2.7. Anketos, skirtos paslaugų gavėjams, instrukcijos ir klausimų / teiginių rinkinys.

Kreipiamės į Jus, nes gavote Mobiliosios krizių komandos paslaugas. Šiuo metu yra atliekamas šių paslaugų kokybės vertinimas, todėl prašome Jūsų atsakyti į klausimus apie gautas paslaugas. Mums svarbi Jūsų nuomonė. Tyrėjai garantuoja Jūsų atsakymų anonimiškumą. Iš anksto dėkojame už atsakymus!

Nr.	Klausimai / teiginiai
1.	Kokias paslaugas gavote?
2.	Dėl kokios krizinės situacijos gavote paslaugas?
3.	Kaip greitai pavyko prisiskambinti?
4.	Per kiek laiko nuo kreipimosi buvo suteiktos Mobiliosios krizių komandos paslaugos?
5.	Paslaugos buvo suteiktos savalaikiai.
6.	Suteiktos paslaugos man padėjo įveikti krizę.
7.	Suteiktos paslaugos buvo naudingos.
8.	Jeigu ką nors iš mano pažįstamų ištiktų panaši krizė, aš rekomenduočiau jiems kreiptis dėl šių paslaugų.
9.	Suteiktos paslaugos man padėjo pasijusti geriau.
10.	Aš esu patenkinta/-as suteiktomis paslaugomis.
11.	Jeigu vėl atsirastų krizinėje situacijoje, aš norėčiau dar kartą gauti šias paslaugas.
12.	Kas buvo naudinga gaunant Mobiliosios krizių komandos paslaugas? <i>Įrašykite</i>
13.	Ko trūko gaunant Mobiliosios krizių komandos paslaugas? <i>Įrašykite</i>

Priedas 2.8. Anketos, skirtos įmonių atstovams, instrukcijos bei klausimų apie Mobilųjų komandų žinomumą rinkinys.

Įvykus kriziniam įvykiui (mirčiai, savižudybei ar nelaimingam atsitikimui) Lietuvoje yra galimybė gauti Mobiliosios krizių komandos paslaugas. Komanda gali atvykti pas krizės paveiktus žmones ir suteikti profesionalią psichologinę pagalbą. Prašome atsakyti į klausimus apie tai, kiek Jums yra žinomos Mobiliosios krizių komandos paslaugos ir ką apie jas manote.

Nr.	Klausimai / teiginiai
1.	Ar žinote apie Mobiliosios krizių komandos paslaugas?
2.	Iš kur sužinojote apie Mobiliosios krizių komandos paslaugas?
3.	Kaip vertinate Mobiliosios krizių komandos paslaugų reikalingumą?
4.	Ar naudotumėtės Mobiliosios krizių komandos paslaugomis esant poreikiui?
5.	Ar rekomenduotumėte Mobiliosios krizių komandos paslaugas kitiems?

Priedas 2.9. Anketos, skirtos asmenims, susijusiems su analogiškų ar panašių paslaugų teikimu: psichologams, socialiniams darbuotojams, savivaldybių atstovams, skubios pagalbos tarnybų darbuotojams, socialinių paslaugų teikėjams, instrukcijos bei klausimų apie Mobilųjų komandų žinomumą rinkinys.

Įvykus kriziniam įvykiui (mirčiai, savižudybei ar nelaimingam atsitikimui) Lietuvoje yra galimybė gauti Mobiliosios krizių komandos paslaugas. Komanda gali atvykti pas krizės paveiktus žmones ir suteikti profesionalią psichologinę pagalbą. Prašome atsakyti į klausimus apie tai, kiek Jums yra žinomos Mobiliosios krizių komandos paslaugos ir ką apie jas manote.

Nr.	Klausimai / teiginiai
1.	Ar žinote apie Mobiliosios krizių komandos paslaugas?
2.	Iš kur sužinojote apie Mobiliosios krizių komandos paslaugas?
3.	Kaip vertinate Mobiliosios krizių komandos paslaugų reikalingumą?
4.	Ar naudotumėtės Mobiliosios krizių komandos paslaugomis esant poreikiui?
5.	Ar rekomenduotumėte Mobiliosios krizių komandos paslaugas kitiems?
6.	Ar nukreiptumėte žmones, išgyvenančius krizę, kreiptis pagalbos į Mobiliją krizių komandą?

Priedas 2.10. Anketos, skirtos bendrajai populiacijai (gyventojams), instrukcijos bei klausimų apie
Mobiliųjų komandų žinomumą rinkinys.

Įvykus kriziniam įvykiui (mirčiai, savižudybei ar nelaimingam atsitikimui) Lietuvoje yra galimybė gauti Mobiliosios krizių komandos paslaugas. Komanda gali atvykti pas krizės paveiktus žmones ir suteikti profesionalią psichologinę pagalbą. Prašome atsakyti į klausimus apie tai, kiek Jums yra žinomos Mobiliosios krizių komandos paslaugos ir ką apie jas manote.

Nr.	Klausimai / teiginiai
1.	Ar žinote apie Mobiliosios krizių komandos paslaugas?
2.	Iš kur sužinojote apie Mobiliosios krizių komandos paslaugas?
3.	Kaip vertinate Mobiliosios krizių komandos paslaugų reikalingumą?
4.	Ar naudotumėtės Mobiliosios krizių komandos paslaugomis esant poreikiui?
5.	Ar rekomenduotumėte Mobiliosios krizių komandos paslaugas kitiems?

Priedas 3.1.3.1. Skambučių centro suteiktos paslaugos per 2022 metų sausio – rugsėjo mėnesį.

Skambučių skaičius	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	<i>M</i>	<i>SD</i>
	139	116	118	114	107	82	94	98	89	106	17,57
Paslaugų, kai suteikta pirmoji psichologinė pagalba telefonu, skaičius	19	13	7	16	11	5	7	11	5	10,44	4,93
Atvejų, perduotų mobilioms komandoms, skaičius	5	4	1	8	5	4	5	4	3	4,33	1,87
Paslaugų, kai skambinančiajam suteikta informacija arba nukreipta į kitą pagalbos šaltinį, skaičius	18	16	23	15	6	6	10	9	10	12,56	5,79

Priedas 3.7.2.1.1. Įmonių atstovų vertinimas apie Mobilųjų komandų teikiamų paslaugų reikalingumą.

<i>Kaip vertinate Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugų reikalingumą?</i>		
	Respondentų skaičius	%
Tikrai reikalinga	214	42,8
Galbūt reikalinga	155	31,0
Nežinau	110	22,0
Greičiausiai nereikalinga	11	2,2
Tikrai nereikalinga	10	2,0
Iš viso	500	100,0

Priedas 3.7.2.1.2. Įmonių atstovų vertinimas apie tai, ar naudotųsi Mobilijų komandų paslaugomis.

<i>Ar naudotumėtės Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugomis esant poreikiui?</i>		
	Respondentų skaičius	%
Tikrai naudočiausi	95	19,0
Galbūt naudočiausi	197	39,4
Nežinau	118	23,6
Greičiausiai nesinaudočiau	42	8,4
Tikrai nesinaudočiau	48	9,6
Iš viso	500	100,0

Priedas 3.7.2.1.3. Įmonių atstovų vertinimas apie tai, ar rekomenduotų Mobilijų komandų paslaugas kitiems.

<i>Ar rekomenduotumėte Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugas kitiems?</i>		
	Respondentų skaičius	%
Tikrai rekomenduočiau	152	30,4
Galbūt rekomenduočiau	131	26,2
Nežinau	15	3,0
Greičiausiai nerekomenduočiau	19	3,8
Tikrai nerekomenduočiau	152	30,4
Iš viso	500	100,0

Priedas 3.7.2.1.4. Vidutiniai vyrų ir moterų (įmonių atstovų/-ių) vertinimai apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas.

	Lytis	Respondentų skaičius	Vidutinis įvertinimas	Standartinis nuokrypis
<i>Kaip vertinate Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugų reikalingumą?</i>	Vyras	246	3,9472	0,97795
	Moteris	254	4,2559	0,90315
<i>Ar naudotumėtės Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugomis esant poreikiui?</i>	Vyras	246	3,2317	1,23519
	Moteris	254	3,7559	1,04988
<i>Ar rekomenduotumėte Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugas kitiems?</i>	Vyras	246	3,7724	1,05994
	Moteris	254	4,0827	1,00446

Priedas 3.7.2.1.5. Vidutiniai įmonių atstovų/-ių vertinimai apie Mobilųjų komandų teikiamas paslaugas, atsižvelgiant į tai, ar jie/jos žinojo apie jas iki tyrimo.

	Žinojimas	Respondentų skaičius	Vidutinis įvertinimas	Standartinis nuokrypis
<i>Kaip vertinate Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugų reikalingumą?</i>	Nežinojo	354	3,9689	0,98236
	Žinojo	146	4,4315	0,78703
<i>Ar naudotumėtės Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugomis esant poreikiui?</i>	Nežinojo	354	3,3955	1,19564
	Žinojo	146	3,7466	1,08158
<i>Ar rekomenduotumėte Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugas kitiems?</i>	Nežinojo	354	3,8277	1,07573
	Žinojo	146	4,1781	0,91490

Priedas 3.7.2.1.6. Vidutiniai įmonių atstovų/-ių vertinimai, atsižvelgiant į užimamas pareigas.

	Pareigos	Respondentų skaičius	Vidutinis įvertinimas	Standartinis nuokrypis
<i>Kaip vertinate Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugų reikalingumą?</i>	Vadovas	224	4,0134	1,02209
	Personalo vadovas	48	4,2917	0,94437
	Kitas organizacijos vadovas	46	4,1957	0,80608
	Specialistas	141	4,1418	0,8749
	Kita	41	4,1463	0,96335
<i>Ar naudotumėtės Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugomis esant poreikiui?</i>	Vadovas	224	3,3973	1,26285
	Personalo vadovas	48	3,9792	1,02084
	Kitas organizacijos vadovas	46	3,4783	1,09014
	Specialistas	141	3,4823	1,08630
	Kita	41	3,561	1,11912
<i>Ar rekomenduotumėte Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugas kitiems?</i>	Vadovas	224	3,875	1,10543
	Personalo vadovas	48	4,1875	1,02431

	Kitas organizacijos vadovas	46	4,0217	1,08503
	Specialistas	141	3,9149	0,93724
	Kita	41	3,878	1,00487

Priedas 3.7.2.1.7. Vidutiniai įmonių atstovų/-ių vertinimai, atsižvelgiant į įmonės veiklos pobūdį.

	Pareigos	Respondentų skaičius	Vidutinis įvertinimas	Standartinis nuokrypis
<i>Kaip vertinate Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugų reikalingumą?</i>	Gamyba	65	4,1692	1,00886
	Statyba	53	4,4528	0,77375
	Transportas	48	4,1875	0,93754
	Prekyba	134	4,0821	0,98139
	Paslaugų teikimas	200	3,985	0,94299
<i>Ar naudotumėtės Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugomis esant poreikiui?</i>	Gamyba	65	3,4308	1,31064
	Statyba	53	3,6415	1,22623
	Transportas	48	3,5	1,12987
	Prekyba	134	3,5224	1,15502
	Paslaugų teikimas	200	3,465	1,1425
<i>Ar rekomenduotumėte Mobiliosios psichologinių</i>	Gamyba	65	3,8615	1,18423
	Statyba	53	4,0189	0,88775

<i>krizių komandos paslaugas kitiems?</i>	Transportas	48	3,9583	1,07106
	Prekyba	134	3,9328	0,98254
	Paslaugų teikimas	200	3,92	1,07208

Priedas 3.7.2.2.1. Analogiškų arba panašių paslaugų teikėjų vertinimas apie Mobiliųjų komandų teikiamų paslaugų reikalingumą.

<i>Kaip vertinate Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugų reikalingumą?</i>		
	Respondentų skaičius	%
Tikrai reikalinga	299	59,8
Galbūt reikalinga	145	29,0
Nežinau	52	10,4
Greičiausiai nereikalinga	2	0,4
Tikrai nereikalinga	2	0,4
Iš viso	500	100,0

Priedas 3.7.2.2.2. Analogiškų arba panašių paslaugų teikėjų vertinimas apie tai, ar naudotųsi Mobilijų komandų paslaugomis.

<i>Ar naudotumėtės Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugomis esant poreikiui?</i>		
	Respondentų skaičius	%
Tikrai naudočiausi	158	31,6
Galbūt naudočiausi	218	43,6
Nežinau	74	14,8
Greičiausiai nesinaudočiau	29	5,8
Tikrai nesinaudočiau	21	4,2
Iš viso	500	100,0

Priedas 3.7.2.2.3. Analogiškų arba panašių paslaugų teikėjų vertinimas apie tai, ar rekomenduotų Mobiliųjų komandų paslaugas kitiems.

<i>Ar rekomenduotumėte Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugas kitiems?</i>		
	Respondentų skaičius	%
Tikrai rekomenduočiau	262	52,4
Galbūt rekomenduočiau	127	25,4
Nežinau	99	19,8
Greičiausiai nerekomenduočiau	9	1,8
Tikrai nerekomenduočiau	3	0,6
Iš viso	500	100,0

Priedas 3.7.2.2.4. Analogiškų arba panašių paslaugų teikėjų vertinimas apie tai, ar nukreiptų krizę išgyvenančius asmenis pagalbos kreiptis į Mobiliją komandą.

<i>Ar nukreiptumėte žmones, išgyvenančius krizę, kreiptis pagalbos į Mobiliją psichologinių krizių komandą?</i>		
	Respondentų skaičius	%
Tikrai nukreipčiau	305	61,0
Galbūt nukreipčiau	131	26,2
Nežinau	49	9,8
Greičiausiai nenukreipčiau	10	2,0
Tikrai nenukreipčiau	5	1,0
Iš viso	500	100,0

Priedas 3.7.2.2.5. Vidutiniai vyrų ir moterų (analogiškų arba panašių paslaugų teikėjų) vertinimai apie
 Mobilijų komandų teikiamas paslaugas.

	Lytis	Respondentų skaičius	Vidutinis įvertinimas	Standartinis nuokrypis
<i>Kaip vertinate Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugų reikalingumą?</i>	Vyras	80	4,3000	0,83287
	Moteris	420	4,5071	0,70284
<i>Ar naudotumėtės Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugomis esant poreikiui?</i>	Vyras	80	3,5500	1,12396
	Moteris	420	3,9976	1,00238
<i>Ar rekomenduotumėte Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugas kitiems?</i>	Vyras	80	3,9875	1,02493
	Moteris	420	4,3262	0,84094
<i>Ar nukreiptumėte žmones, išgyvenančius krizę, kreiptis pagalbos į Mobiliją psichologinių krizių komandą?</i>	Vyras	80	4,0625	1,01062
	Moteris	420	4,5143	0,76766

Priedas 3.7.2.2.6. Vidutiniai analogiškų arba panašių paslaugų teikėjų vertinimai apie Mobilijų komandų teikiamas paslaugas, atsižvelgiant į tai, ar jie žinojo apie jas iki tyrimo.

	Žinojimas	Respondentų skaičius	Vidutinis įvertinimas	Standartinis nuokrypis
<i>Kaip vertinate Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugų reikalingumą?</i>	Nežinojo	219	4,3333	0,79755
	Žinojo	281	4,5836	0,64996
<i>Ar naudotumėtės Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugomis esant poreikiui?</i>	Nežinojo	219	3,7215	1,10464
	Žinojo	281	4,0854	0,94859
<i>Ar rekomenduotumėte Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugas kitiems?</i>	Nežinojo	219	4,1416	0,90516
	Žinojo	281	4,3737	0,84888
<i>Ar nukreiptumėte žmones, išgyvenančius krizę, kreiptis pagalbos į Mobilijų psichologinių krizių komandą?</i>	Nežinojo	219	4,3196	0,92276
	Žinojo	281	4,5374	0,73158

Priedas 3.7.2.3.1. Bendrosios populiacijos (gyventojų) vertinimas apie Mobiliųjų komandų teikiamų paslaugų reikalingumą.

<i>Kaip vertinate Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugų reikalingumą?</i>		
	Respondentų skaičius	%
Tikrai reikalinga	495	49,0
Galbūt reikalinga	292	28,9
Nežinau	181	17,9
Greičiausiai nereikalinga	14	1,4
Tikrai nereikalinga	28	2,8
Iš viso	1010	100,0

Priedas 3.7.2.3.2. Bendrosios populiacijos (gyventojų) vertinimas apie tai, ar naudotųsi Mobilijų komandų paslaugomis.

<i>Ar naudotumėtės Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugomis esant poreikiui?</i>		
	Respondentų skaičius	%
Tikrai naudočiausi	249	24,7
Galbūt naudočiausi	362	35,8
Nežinau	210	20,8
Greičiausiai nesinaudočiau	95	9,4
Tikrai nesinaudočiau	94	9,3
Iš viso	1010	100,0

Priedas 3.7.2.3.3. Bendrosios populiacijos (gyventojų) vertinimas apie tai, ar rekomenduotų Mobiliųjų komandų paslaugas kitiems.

<i>Ar rekomenduotumėte Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugas kitiems?</i>		
	Respondentų skaičius	%
Tikrai rekomenduočiau	398	39,4
Galbūt rekomenduočiau	288	28,5
Nežinau	261	25,8
Greičiausiai nerekomenduočiau	32	3,2
Tikrai nerekomenduočiau	31	3,1
Iš viso	1010	100,0

Priedas 3.7.2.3.4. Vidutiniai vyrų ir moterų (bendrosios populiacijos grupėje) vertinimai apie
 Mobiliųjų komandų teikiamas paslaugas.

	Lytis	Respondentų skaičius	Vidutinis įvertinimas	Standartinis nuokrypis
<i>Kaip vertinate Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugų reikalingumą?</i>	Vyras	465	4,0602	1,00678
	Moteris	545	4,3193	0,91600
<i>Ar naudotumėtės Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugomis esant poreikiui?</i>	Vyras	465	3,3742	1,21847
	Moteris	545	3,7394	1,19512
<i>Ar rekomenduotumėte Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugas kitiems?</i>	Vyras	465	3,8022	1,03578
	Moteris	545	4,1321	0,99677

Priedas 3.7.2.3.5. Vidutiniai gyventojų vertinimai apie Mobilųjų komandų teikiamas paslaugas, atsižvelgiant į tai, ar jie žinojo apie jas iki tyrimo.

	Žinojimas	Respondentų skaičius	Vidutinis įvertinimas	Standartinis nuokrypis
<i>Kaip vertinate Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugų reikalingumą?</i>	Nežinojo	716	4,0782	0,98635
	Žinojo	294	4,4966	0,84961
<i>Ar naudotumėtės Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugomis esant poreikiui?</i>	Nežinojo	716	3,4651	1,24380
	Žinojo	294	3,8299	1,11688
<i>Ar rekomenduotumėte Mobiliosios psichologinių krizių komandos paslaugas kitiems?</i>	Nežinojo	716	3,8687	1,05091
	Žinojo	294	4,2517	0,91513