

Suvestinė redakcija nuo 2022-04-29 iki 2024-01-25

Įsakymas paskelbtas: TAR 2021-05-21, i. k. 2021-11303



LIETUVOS RESPUBLIKOS SVEIKATOS APSAUGOS MINISTRAS

**ĮSAKYMAS
DĖL PSICHOLOGINIŲ KRIZIŲ VALDYMO PASLAUGŲ ORGANIZAVIMO
TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2021 m. gegužės 21 d. Nr. V-1163

Vilnius

Įgyvendindamas Ilgalaikių neigiamų COVID-19 pandemijos pasekmių visuomenės psichikos sveikatai mažinimo veikslių plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. V-1596 „Dėl Ilgalaikių neigiamų COVID-19 pandemijos pasekmių visuomenės psichikos sveikatai mažinimo veikslių plano patvirtinimo“, II skyriaus lentelės 4 punktą „Išbandyti ir išplėtoti mobiliųjų komandų paslaugas, užtikrinant neatidėliotiną ir skubią psichologinę pagalbą bendruomenėje nutikus krizei, galinčiai turėti neigiamų pasekmių psichikos sveikatai“, Nacionalinio savižudybių prevencijos veikslių 2020–2024 metų plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. rugsėjo 9 d. įsakymu Nr. V-2008 „Dėl Nacionalinio savižudybių prevencijos veikslių 2020–2024 metų plano patvirtinimo“, 1 priedo 2.2.4 papunktį „Skatinti mobiliąsias krizių valdymo komandas regionuose, kurios teiktų psichologinę pagalbą krizinių situacijų atvejais“:

1. T v i r t i n u Psichologinių krizių valdymo paslaugų organizavimo tvarkos aprašą (pridedama).
2. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę viceministrui pagal veiklos sritį.
3. R e k o m e n d u o j u savivaldybių administracijoms bendradarbiauti su mobiliųjų psichologinių krizių įveikimo komandomis teikiant šio įsakymo 1 punktu patvirtintame Psichologinių krizių valdymo paslaugų organizavimo tvarkos apraše nurodytas paslaugas.

Sveikatos apsaugos ministras

Arūnas Dulkys

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos sveikatos
apsaugos ministro
2021 m. gegužės 21 d. įsakymu
Nr. V-1163

PSICHOLOGINIŲ KRIZIŲ VALDYMO PASLAUGŲ ORGANIZAVIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Psichologinių krizių valdymo paslaugų organizavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato psichologinių krizių valdymo paslaugų organizavimo tvarką, psichologinių krizinių įvykių skambučių centro ir mobiliųjų psichologinių krizių įveikimo komandų teikiamų paslaugų turinį, jų organizavimo, stebėsenos ir koordinavimo tvarką bei reikalavimus psichologinių krizinių įvykių skambučių centro ir mobiliosios psichologinių krizių įveikimo komandos specialistų kvalifikacijai.

2. Apraše vartojamos sąvokos:

2.1. **Krizinio įvykio intervencija** – skubi psichologinė ir kita Apraše numatyta pagalba, teikiama krizinių įvykių išgyvenančiam asmeniui.

2.2. **Krizinio įvykio postvencija** – psichologinė ir kita Apraše numatyta pagalba, teikiama krizinių įvykių patyrusiam asmeniui, siekiant padėti jam grįžti į įprastą gyvenimą.

2.3. **Krizinis įvykis** – nelaimingas, psichologiškai sukrečiantis įvykis, kuris asmeniui yra emociškai reikšmingas.

2.4. **Mobilioji psichologinių krizių įveikimo komanda** (toliau – mobilioji komanda) – specialistų, atitinkančių Aprašo reikalavimus, grupė, vykdanči krizinio įvykio intervenciją ir postvenciją psichologinę krizę išgyvenantiems asmenims ir (ar) jų grupėms.

2.5. **Psichologinė krizė** – asmens reakcija į krizinių įvykių, kuriam išgyventi nebepakanka turimų psichologinės adaptacijos ir streso įveikos įgūdžių. Ištikus psichologinei krizei, asmenį apima didelio psichologinio diskomforto būseną, kuri pasireiškia intensyviais jausmais – nerimu, baime, neviltimi, bejėgiškumu, įtampa, sumišimu ir pan.

2.6. **Psichologinių krizinių įvykių skambučių centras** (toliau – Skambučių centras) konkurso būdu atrinktas viešasis juridinis asmuo, vykdančis mobiliųjų komandų paslaugų gavėjų skambučių priėmimo, iškvietimų paskirstymo mobiliosioms komandoms ir kitas Aprašo nustatytas funkcijas.

2.7. Kitos šiame Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jas apibrėžia Lietuvos Respublikos Bendrojo pagalbos centro įstatymas, Lietuvos Respublikos civilinės saugos įstatymas, Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai.

3. Psichologinių krizių valdymo paslaugas sudaro Skambučių centro ir mobiliųjų komandų teikiamų paslaugų visuma. Psichologinių krizių valdymo paslaugos teikiamos asmenų grupėms įvykus kriziniam įvykiui, kai ūmiai pasireiškia psichologinė krizė.

4. Skambučių centro paslaugos pagal Aprašo nuostatas teikiamos nemokamai ir anonimiškai nuotoliniu būdu (telefonu ir kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis). Mobiliosios komandos paslaugos pagal Aprašo nuostatas teikiamos nemokamai ir anonimiškai kontaktiniu, nuotoliniu ar mišriu būdu.

II SKYRIUS

PSICHOLOGINIŲ KRIZIŲ VALDYMO PASLAUGŲ GAVĖJAI IR PASLAUGŲ TEIKIMO KRITERIJAI

5. Psichologinių krizių valdymo paslaugos teikiamos šiems paslaugų gavėjams, kurie buvo paveikti bent vieno Aprašo 6 punkte nurodyto krizinio įvykio ir dėl jo išgyvena psichologinę krizę (toliau – paslaugų gavėjai):

5.1. įstaigų (mokyklų, asmens sveikatos priežiūros įstaigų, įmonių, organizacijų ir pan.) nariams;

5.2. šeimoms (kai paveiktas daugiau kaip vienas asmuo);

5.3. bendruomenėms bei kitoms organizuotoms ar neorganizuotoms susijusių asmenų grupėms (pvz., namo bendrijos nariams, renginio dalyviams ir kt.) (toliau – bendruomenė).

6. Psichologinių krizių valdymo paslaugos teikiamos įvykus kriziniam įvykiui, kuris atitinka bent vieną iš šių kriterijų:

6.1. artimasis giminaitis, bendradarbis ar kitas asmuo, susijęs emociniais ryšiais:

6.1.1. patiria ūmią psichikos būklę, kai asmuo iškreiptai suvokia ir (ar) praranda racionalų ryšį su realybe;

6.1.2. patiria smurtinę mirtį, nusižudo arba bando žudyti;

6.1.3. staigiai miršta ar patiria terminalinę būklę dėl kitų priežasčių;

6.1.4. yra nukentėjęs nelaimingame atsitikime, kuriame sužeistas ar žuvo žmogus, yra įtariamas tokio nelaimingo atsitikimo kaltininkas ar kitaip emociškai paveiktas nelaimingo atsitikimo aplinkybių;

6.1.5. tapo smurtinio nusikaltimo, kuriame sužeistas ar žuvo artimasis giminaitis, liudininku, ar yra kitaip emociškai paveiktas tokio krizinio įvykio;

6.2. tampama nelaimingo atsitikimo ar žmogaus mirties liudininku (-ais);

6.3. dėl krizinio įvykio sukeltų pasekmių jaučiamas į konkretų asmenį ar asmenų grupę nukreiptas itin didelis neigiamas visuomenės, socialinių tinklų ir (ar) žiniasklaidos dėmesys;

6.4. kitos situacijos, kai paslaugų gavėjas buvo paveiktas krizinio įvykio, dėl kurio išgyvena psichologinę krizę, ir, Skambučių centro specialistų nuomone, yra poreikis teikti psichologinių krizių valdymo paslaugas, prioritetą teikiant šio Aprašo 5 punkte nurodytoms paslaugų gavėjų grupėms.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-829](#), 2022-04-28, paskelbta TAR 2022-04-28, i. k. 2022-08664

III SKYRIUS

PSICHOLOGINIŲ KRIZIŲ VALDYMO PASLAUGŲ ORGANIZAVIMAS

7. Psichologinių krizių valdymo paslaugos apima:

7.1. valstybės mastu teikiamas Skambučių centro paslaugas (teikia viešasis juridinis asmuo);

7.2. regionų mastu (kuriuos sudaro viena ar kelios apskritys) teikiamas mobiliųjų komandų paslaugas (teikia juridiniai asmenys).

8. Skambučių centro paslaugos finansuojamos valstybės biudžeto lėšomis, mobiliųjų komandų paslaugos finansuojamos valstybės ir (arba) savivaldybių biudžeto lėšomis. Mobiliųjų komandų paslaugos gali būti finansuojamos ir iš kitų finansavimo šaltinių (išskyrus iš paslaugų gavėjų lėšų):

8.1. Skambučių centro veikla vykdoma įgyvendinant šioms paslaugoms teikti skirtą projektą, kuris konkurso būdu atrenkamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro tvirtinamais Psichologinių krizinių įvykių skambučių centro konkurso organizavimo nuostatais ir šiuo Aprašu;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-829](#), 2022-04-28, paskelbta TAR 2022-04-28, i. k. 2022-08664

8.2. mobiliųjų komandų paslaugos perkamos viešųjų pirkimų būdu.

IV SKYRIUS

SKAMBUČIŲ CENTRO PASLAUGŲ ORGANIZAVIMAS

9. Su Skambučių centro budinčiu specialistu susisiekiama pats paslaugos gavėjas (įstaigos, šeimos ar bendruomenės narys), tuo patvirtindamas savo sutikimą gauti psichologinių krizių valdymo paslaugas.

10. Esant paslaugos gavėjo (įstaigos, šeimos ar bendruomenės nario) informuotam žodiniam sutikimui, jo kontaktinius duomenis (telefono ryšio numerį) Skambučių centrui taip pat gali perduoti skubiosios pagalbos tarnybos (greitosios medicinos pagalbos tarnyba, policija ir kitos). Specialiosios tarnybos specialistai informuoja asmenį apie asmens duomenis (telefono ryšio numerio) tvarkymą, asmens teisę nesutikti ar atšaukti sutikimą ir kitą su asmens duomenis tvarkymu susijusią informaciją. Šiuo atveju Skambučių centro budintis specialistas nedelsiant susisiekiama su paslaugų gavėju gautais kontaktiniais duomenimis (telefono numeriu) ir, asmeniui sutikus, suteikia Aprašo 11.2 papunktyje numatytą pirminę konsultaciją telefonu.

11. Skambučių centras atlieka šias funkcijas:

11.1. nustatytu laiku budi, priima ir registruoja skambučius bendruoju telefono numeriu ir kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis;

11.2. teikia telefonu ar kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis pirminę konsultaciją, kurios metu:

11.2.1. preliminariai įvertinama paslaugų gavėjo ir (ar) asmenų grupės situacija (psichologinė būklė ir objektyvios aplinkybės, galinčios turėti įtakos pagalbai organizuoti), situacijos atitiktis Aprašo 6 punkte numatytiems krizinio įvykio kriterijams, mobiliosios komandos paslaugų teikimo vykstant į įvykio vietą poreikis bei paveiktų asmenų skaičius ir jų atitiktis Aprašo 5 punkte nustatytam paslaugų gavėjo apibrėžimui;

11.2.2. užpildoma nustatytos formos ataskaita (Skambučių centro paslaugos pavyzdinė ataskaita pateikiama Aprašo 1 priede). Ataskaitoje turi būti teikiama ši informacija: skambinusiojo buvimo vieta – regionas, savivaldybė, kreipimosi data ir laikas, skambinusiojo telefono numeris, paslaugos gavėjas, bendra pokalbio / konsultacijos trukmė, gautos informacijos apie paslaugas šaltinis, paslaugos pobūdis (kokia konkreti problema sprendžiama), trumpas situacijos aprašymas, preliminarus paveiktų asmenų skaičius, mobiliosios komandos vykimo

poreikio pagrindimas, preliminarus vertinimas, ar krizinis įvykis reikalauja skubaus reagavimo, kurio regiono mobilieji komandai perduoti duomenys ir šių duomenų perdavimo mobilieji komandai data ir laikas, paslaugos gavėjui tinkamas laikas mobilieji komandai susisiekti dėl atvykimo sąlygų ir pagalbos teikimo būdų, informacija apie paslaugų gavėjui suteiktą pagalbą, kita svarbi informacija ar pastebėjimai. Šiame etape fiksuojamas asmens duomuo – telefono numeris, asmuo informuojamas apie jo telefono numerio saugojimą ir saugojimo paskirtį. Telefono numeris perduodamas mobilieji komandai tolesnėms psichologinių krizių valdymo paslaugoms teikti, dėl pakartotinio kontakto su paslaugos gavėju ir paslaugos įvertinimo, taip pat dėl susisiekimo su asmeniu mokslinių tyrimų vykdymo tikslais;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-829](#), 2022-04-28, paskelbta TAR 2022-04-28, i. k. 2022-08664

11.2.3. prireikus paslaugos gavėjui (įstaigos, šeimos ar bendruomenės nariui (-iams) teikiama skubi pirmoji psichologinė, emocinė pagalba, psichologinė ir (ar) krizės valdymo konsultacija dėl būtinų krizės valdymo veiksmų (kaip elgtis iki atvyks mobilioji komanda);

11.2.4. jei į Skambučių centrą kreipiasi pavieniai asmenys ar asmenų grupės, neatitinkantys Aprašo 5 punkte numatytų paslaugų gavėjo kriterijų arba situacija neatitinka Aprašo 6 punkte numatytų krizinio įvykio kriterijų, asmuo nukreipiamas į jo gyvenamojoje teritorijoje teikiamas paslaugas (suteikiama informacija apie psichologinės, socialinės ir kitos pagalbos poreikius atitinkančių paslaugų gavimą), Skambučių centro specialistui sprendimu pavieniams asmenims gali būti teikiama skubi psichologinė, emocinė pagalba;

11.2.5. esant savižudybės krizei, vadovaujamosi Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. liepos 26 d. įsakymu Nr. V-859 „Dėl Pagalbos savižudybės grėsmę patiriantiems, savižudybės krizę išgyvenantiems ir savižudybės krizę išgyvenusiems asmenims teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“;

11.3. jei mobiliosios komandos paslaugos vykstant į krizinio įvykio vietą yra reikalingos, nedelsiant suformuoja užduotį ir perduoda nustatytos formos informaciją (Skambučių centro paslaugos pavyzdinė ataskaita pateikiama Aprašo 1 priede), paslaugų gavėjo kontaktinius duomenis (telefono numerį) ir kitą aktualią informaciją atitinkamame regione veikiančiai mobilieji komandai;

11.4. teikia su krizinio įvykio valdymu susijusią konsultacinę pagalbą mobiliosioms komandoms;

11.5. vykdo mobiliųjų komandų paslaugų viešinimą ir iniciatyviai siūlo paslaugas, gavęs informacijos apie galimą tokių paslaugų poreikį;

11.6. organizuoja mobiliųjų komandų metodinius susitikimus, vykdo supervizijas ir (ar) intervizijas bei mobiliųjų komandų narių (ir pretendentų į mobiliųjų komandų narius, pretendentui susimokėjus) įvadininius ir periodinius mokymus;

11.7. koordinuoja kelių mobiliųjų komandų veiklą, kai krizinio įvykio mastas reikalauja daugiau nei vienos mobiliosios komandos paslaugų įvykio vietoje arba kai išskirtiniais atvejais dėl didelio krizinių įvykių skaičiaus reikalinga pasitelkti kito regiono komandą (paskirsto krūvius tarp mobiliųjų komandų), šiuos koordinavimo veiksmus derindamas su Valstybiniu psichikos sveikatos centru.

12. Skambučių centras, vykdydamas Aprašo 11.1 papunktyje nustatytas funkcijas budėjimo (iškvietimo laukimo) metu, savo darbo laiku užtikrina ne mažiau kaip vieno specialisto, atitinkančio Aprašo VI skyriuje nustatytus reikalavimus, budėjimą prie nuotolinio

ryšio priemonių (įskaitant telefoną) bei Skambučių centro paslaugoms teikti skirtame projekte nurodytomis priemonėmis užtikrina ne mažiau kaip 95 procentų atsiliepiamumą arba perskambinimą besikreipiančiam per 30 minučių.

13. Skambučių centro teikiamų paslaugų metu vaizdo ar garso įrašymas naudojant nuotolinio ryšio priemones (įskaitant telefoną) draudžiamas, išskyrus kai įrašomas pagal 11.2.2 papunktį gaunamas asmens sutikimas naudoti asmens duomenį (telefono numerį) 11.2.2 papunktyje nurodytais tikslais.

V SKYRIUS

MOBILIŲJŲ KOMANDŲ PASLAUGŲ ORGANIZAVIMAS

14. Mobilioji komanda atlieka šias funkcijas:

14.1. gavusi užduotį iš Skambučių centro, teikia Aprašo 15 punkte numatytą paslaugą;

14.2. bendradarbiauja su kitomis mobiliosiomis komandomis, Skambučių centru bei krizinio įvykio vietoje už jo valdymą atsakingais asmenimis paslaugų organizavimo ir koordinavimo klausimais;

14.3. dalyvauja Skambučių centro organizuojamuose mobiliųjų komandų metodiniuose susitikimuose, supervizijose, intervizijose ir mobiliųjų komandų narių mokymuose;

14.4. viešina mobiliosios komandos paslaugas savo paslaugų teikimo teritorijoje.

15. Mobiliosios komandos paslauga apima šiuos etapus:

15.1. pirminį kontaktą telefonu susitariant dėl atvykimo sąlygų (vietos, laiko ir kita) ir pagalbos teikimo būdų;

15.2. psichologinės pagalbos (intervencijų) teikimo plano (planuojant galimus intervencijų metodus, trukmę, nurodant problemas ir (ar) sutrikimus) sudarymą;

15.3. krizinio įvykio intervenciją;

15.4. krizinio įvykio postvenciją;

15.5. pakartotinį kontaktą su paslaugos gavėju paslaugos vertinimo tikslais.

16. Krizinio įvykio intervencija apima:

16.1. psichologinę pagalbą, kuria siekiama padėti išgyventi, geriau suprasti ir normalizuoti psichologinės krizės metu kylančius jausmus, identifikuoti krizinio įvykio keliamą riziką psichikos sveikatai ir elgesio būdus, kurie gali padėti ją sumažinti, motyvuoti ir informuoti, kaip tinkamai rūpintis psichologine būseną. Psichologinė pagalba apima:

16.1.1. paveiktų asmenų grupinį arba individualų konsultavimą (paveikti asmenys konsultuojami grupėje, labiausiai paveikti asmenys gali būti konsultuojami individualiai);

16.1.2. psichoedukaciją apie streso poveikį, galimas psichofiziologines reakcijas, savižudišką elgesį, potrauminio streso sutrikimo reiškinį ir šių reiškinų prevenciją, pagalbos sau ir kitiems būdus ar kita;

16.1.3. motyvavimą priimti pagalbą iš artimųjų, bendruomenėje, asmens sveikatos priežiūros ar socialinių paslaugų įstaigoje ar kitoje pagalbos teikimo vietoje;

16.1.4. kitų mokslo ar praktikos įrodymais pagrįstų krizių intervencijos metodų naudojimą;

16.1.5. pagalbą savižudybės grėsmės atveju, jei savižudybės grėsmė maža, t. y. savižudybės grėsmę patiriančiam asmeniui tik išsakius savižudiškas mintis, bet neturint ketinimo nusizudyti ir esant motyvuotam priimti psichologinę pagalbą. Esant savižudybės krizei,

vadovaujamosi Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. liepos 26 d. įsakymu Nr. V-859 „Dėl Pagalbos savižudybės grėsmę patiriantiems, savižudybės krizę išgyvenantiems ir savižudybės krizę išgyvenusiems asmenims teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“;

16.2. vadybinę ir komunikacinę pagalbą, kuria siekiama padėti geriau suprasti krizinio įvykio sukeltas pasekmes ir riziką, galimybes jas mažinti, identifikuoti veiksnius, galinčius padėti ar trukdyti krizės įveikimui. Vadybinė ir komunikacinė pagalba apima:

16.2.1. konsultavimą dėl tinkamo informacijos apie krizinį įvykį pateikimo bendruomenės nariams ir už jos ribų;

16.2.2. edukaciją apie krizinio įvykio sukeltas pasekmes ir riziką, galimybes jas mažinti, veiksnius, galinčius padėti ar trukdyti krizės įveikimui, užsitęsusių krizės požymius, kai paveiktiems žmonėms turėtų būti siūloma tęstinė pagalba;

16.2.3. pagalbą šio Aprašo 5.1 ir 5.3 papunkčiuose nurodytiems paslaugų gavėjams dėl krizinio įvykio valdymo veiksmų plano (numatant paslaugų gavėjui krizės valdymo priemones ir jų įgyvendinimo priežiūrą) sudarymo ir įgyvendinimo;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-829](#), 2022-04-28, paskelbta TAR 2022-04-28, i. k. 2022-08664

16.2.4. kitų mokslo ar praktikos įrodymais pagrįstų krizinio įvykio komunikacijos ir deeskalavimo bendruomenėje priemonių naudojimą.

17. Krizinio įvykio postvencija apima:

17.1. paveiktų asmenų tęstinės pagalbos poreikių nustatymą;

17.2. tarpininkavimą ir motyvavimą kreipiantis ir registruojantis dėl tęstinės psichologinės pagalbos, savitarpio paramos grupių paslaugų ar kitomis formomis teikiamos pagalbos gavimo;

17.3. atsižvelgiant į krizinio įvykio pobūdį, bendradarbiavimą su kitais socialinių ir (ar) sveikatos priežiūros paslaugų, švietimo įstaigų atstovais, atsakingais už pagalbą krizinių įvykių paveiktiems asmenims. Šios veiklos metu paslaugos gavėjo pageidavimu gali būti sudaromas ir (ar) papildomas 16.2.3 papunktyje nurodytas krizinio įvykio valdymo veiksmų planas, numatant pagalbos teikėjus, jų vaidmenis bei paveikto (-ų) asmens (-ų) veiksmus;

17.4. tęstinės psichologinės pagalbos teikimą. Tęstinę pagalbą teikia mobilioji komanda prireikus (pavyzdžiui, užsitęsus kriziniam įvykiui ar reakcijai į krizinį įvykį) ir sutarus su paveiktu (-ais) asmeniu (-imis). Suteikiama iki 5 individualių ir (ar) grupinių konsultacijų. Tęstinės konsultacijos gali vykti nuotoliniu būdu arba paveiktam (-iems) asmeniui (-ims) atvykus į mobiliųjų komandų paslaugas teikiančių specialistų darbo vietą ar kitą su paveiktu (-ais) asmeniu (-imis) sutartą vietą;

17.5. kitų mokslo ar praktikos įrodymais grįstų krizinio įvykio postvencijos metodų ir būdų naudojimą.

18. Pakartotinio kontakto su paslaugos gavėju metu nuotolinio ryšio priemonėmis po paslaugos suteikimo praėjus ne mažiau kaip 14 ir ne daugiau kaip 30 kalendorinių dienų pagal Mobiliosios komandos paslaugos ataskaitos atitinkamą dalį (Aprašo 2 priedas) iš paslaugos gavėjo surenkama informacija apie gautą paslaugą. Mobiliosios komandos paslaugos teikimo metu paslaugos gavėjas informuojamas, kad mobiliosios komandos nariai su juo susisieks paslaugos vertinimo tikslais. Informacija renkama siekiant įvertinti psichologinės krizės eigą, mobiliosios komandos paslaugos darbo metodų ir suteiktų paslaugų tinkamumą ir poveikį.

19. Mobilioji komanda, gavusi Skambučių centro pranešimą apie krizinį įvykį, Aprašo 15.1 papunktyje numatytą veiklą vykdo nedelsiant arba paslaugų gavėjo nurodytu jam tinkamu laiku, o 15.3–15.4 papunkčiuose numatytas paslaugas pradeda teikti kitą mobiliųjų komandų darbo dieną, bet ne vėliau kaip per 16 valandų nuo pranešimo gavimo, jei krizinis įvykis reikalauja skubaus reagavimo, arba per 48 valandas, jei skubaus reagavimo poreikio nėra, išskyrus atvejus, kai paslaugų gavėjas pareiškia pageidavimą, kad paslaugos būtų teikiamos vėliau nei nustatytais terminais ir sutariama dėl kito paslaugų teikimo laiko, arba su paslaugų gavėju nepavyksta susisiekti nurodytu telefono numeriu, arba paslaugų gavėjas nurodo jam tinkamą susisiekimo laiką, kuris yra vėlesnis nei šiame punkte nurodyti terminai.

20. Krizinis įvykis reikalauja skubaus reagavimo, kai Skambučių centro ir (ar) mobiliosios komandos specialistų nuomone:

20.1. yra aukšta savižudybės grėsmės plitimo ar krizinio įvykio poveikio staigaus plitimo įstaigoje, šeimoje ar bendruomenėje rizika;

20.2. krizinis įvykis yra komplikotas (savižudybė, smurtinė mirtis, asmens dingimas ar kt.);

20.3. krizinio įvykio metu ūmiai pasireiškia psichologinė krizė didelei asmenų grupei (5 ir daugiau asmenų).

21. Įvykio vietoje pagalbą teikia mažiausiai du mobiliosios komandos nariai: bent vienas specialistas turi atitikti Aprašo 27.1 papunktyje nurodytus reikalavimus, kiti – Aprašo 27.1 ar 27.2 papunkčiuose nurodytus reikalavimus. Vienas specialistas atlieka mobiliosios komandos vadovo funkcijas (komunikacija su paslaugos gavėju, mobiliosios komandos darbo koordinavimas).

22. Aprašo 16 ir 17 punktuose numatyti pagalbos teikimo būdai pasirenkami įvertinus atskirų paveiktų asmenų ar asmenų grupės paveiktumo lygį, laikotarpį nuo krizinio įvykio, asmenų įsitraukimą ir veiksmus, siekiant suvaldyti krizinio įvykio pasekmes ir riziką.

23. Mobilųjų komandų paslaugos, nurodytos Aprašo 15.3 ir 15.4 papunkčiuose, teikiamos kontaktiniu būdu vykstant į krizinio įvykio vietą (dėl paslaugų teikimo vietos susitariama su paslaugų gavėju) arba mišriuoju būdu (dalis pagalbos teikiama įvykio vietoje, dalis nuotoliniu būdu). Skubi psichologinė pagalba taip pat teikiama tik nuotoliniu būdu (nevykstant į vietą), kai to pageidauja paslaugos gavėjas ar kai pagalbos teikimas įvykio vietoje negalimas dėl šalyje, mieste, įstaigoje paskelbto karantino ar privalomos paslaugos gavėjų saviizoliacijos ir nėra galimybių saugiai teikti paslaugas vykstant į vietą.

VI SKYRIUS

REIKALAVIMAI SKAMBUČIŲ CENTRO SPECIALISTAMS

24. Skambučio centro paslaugas teikiantys specialistai turi turėti paslaugoms teikti reikalingų profesinių žinių bei gebėti:

24.1. įvertinti Aprašo 6 punkte nurodytų krizinių įvykių psichologinį poveikį ir mastą; identifikuoti krizinio įvykio paveiktus asmenis ir (ar) asmenų grupes, jų paveiktumo lygį, neatidėliotinus psichosocialinius poreikius bei problemas;

24.2. numatyti su kriziniu įvykiu susijusius rizikos veiksnius, galinčius paveikti psichologinės krizės eigą ir vystymąsi, skubiosios pagalbos indikacijas (tokiu atveju su asmens

sitikimu į įvykio vietą kviečiamos specialiosios tarnybos telefonu 112, kol atvyks specialiuju tarnybų specialistai, asmeniui teikiama emocinė parama);

24.3. užmegzti ryšį su įvykio paveiktais asmenimis, asmenų grupėmis ir jų atstovais bei motyvuoti juos priimti pagalbą;

24.4. teikti pirmąją psichologinę, emocinę pagalbą, psichologinę ir (arba) krizės valdymo konsultaciją krizinį įvykį išgyvenantiems asmenims ir jų grupėms.

25. Skambučių centro paslaugas teikiantys specialistai turi būti:

25.1. įgiję psichologijos bakalauro ir psichologijos magistro kvalifikacinį laipsnį arba psichologijos magistro kvalifikacinį laipsnį baigus vientisąsias studijas, arba švietimo ir mokslo ministro nustatyta tvarka prilygintą aukštojo mokslo kvalifikaciją, arba teisės aktų nustatyta tvarka pripažintą kaip lygiavertę užsienyje įgytą kvalifikaciją, arba turėti gydytojo psichoterapeuto profesinę kvalifikaciją, arba būti įgijusiam teisę taikyti psichoterapijos metodą Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2019 m. lapkričio 13 d. įsakymo Nr. V-1292 „Dėl Psichoterapijos paslaugų teikimo ir apmokėjimo privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Įsakymas Nr. V-1292) nustatyta tvarka;

25.2. per paskutinius 2 metus dalyvavę ne mažiau kaip 16 akademinį valandų trukmės mokymuose ir (ar) supervizijose dėl psichologinių krizių intervencijos ir postvencijos paslaugų teikimo asmenims, bendruomenėms ir organizacijoms;

25.3. ne mažiau kaip 2 metus per paskutinius 4 metus vykdę psichologo ir (ar) psichoterapeuto praktinę veiklą krizių intervencijos ir (ar) postvencijos srityje (asmenų ir (ar) grupinį konsultavimą).

VII SKYRIUS

REIKALAVIMAI MOBILIŪJŲ KOMANDŲ SPECIALISTAMS

26. Mobiliųjų komandų paslaugas teikiantys specialistai turi turėti paslaugoms teikti reikalingų profesinių žinių bei gebėti:

26.1. įvertinti krizinio įvykio psichologinį poveikį ir jo mastą: identifikuoti krizinio įvykio paveiktus asmenis ir (ar) asmenų grupes, jų paveiktumo lygį, neatidėliotinus psichosocialinius poreikius bei problemas, tęstinės pagalbos poreikius;

26.2. numatyti su kriziniu įvykiu susijusius rizikos veiksnius, galinčius paveikti psichologinės krizės eigą ir vystymąsi, skubiosios pagalbos indikacijas (tokiu atveju su asmens sutikimu į įvykio vietą kviečiamos specialiosios tarnybos telefonu 112, kol atvyks specialiuju tarnybų specialistai, asmeniui teikiama emocinė parama);

26.3. užmegzti ryšį su įvykio paveiktais asmenimis, asmenų grupėmis ir jų atstovais bei motyvuoti juos priimti pagalbą;

26.4. teikti psichologinę pagalbą (individualų ir grupinį konsultavimą, psichoedukaciją, pagalbą savižudybės grėsmės atveju, jei savižudybės grėsmė maža) krizinį įvykį išgyvenantiems asmenims;

26.5. teikti vadybinę ir komunikacinę pagalbą (konsultavimą, edukaciją, pagalbą sudarant ir įgyvendinant krizinio įvykio valdymo veiksmų planą) krizinį įvykį išgyvenantiems asmenims;

26.6. bendradarbiauti su kitų socialinių, sveikatos, švietimo paslaugų teikėjais, tarpininkauti asmeniui kreipiantis ir registruojantis dėl tęstinės pagalbos gavimo;

26.7. įvertinti atliktų krizės valdymo veiksmų efektyvumą ir tolesnius paslaugos gavėjo psichologinius poreikius pakartotinio kontakto telefonu metu.

27. Mobiliojoje komandoje paslaugas turi teikti ne mažiau kaip 2 specialistai:

27.1. bent vienas specialistas turi būti:

27.1.1. įgijęs psichologijos bakalauro ir psichologijos magistro kvalifikacinį laipsnį arba psichologijos magistro (klinikinės ar sveikatos psichologijos srityse) kvalifikacinį laipsnį baigus vientisąsias studijas, arba švietimo ir mokslo ministro nustatyta tvarka prilygintą aukštojo mokslo kvalifikaciją, arba teisės aktų nustatyta tvarka pripažintą kaip lygiavertę užsienyje įgytą kvalifikaciją, arba turėti gydytojo psichoterapeuto profesinę kvalifikaciją, arba būti įgijusiam teisę taikyti psichoterapijos metodą Įsakymo Nr. V-1292 nustatyta tvarka;

27.1.2. per paskutinius 2 metus dalyvavęs ne mažiau kaip 16 akademinų valandų trukmės mokymuose ir (ar) supervizijose dėl psichologinių krizių intervencijos ir postvencijos paslaugų teikimo asmenims, bendruomenėms ir organizacijoms;

27.1.3. ne mažiau kaip 3 metus per paskutinius 5 metus vykdęs psichologo ir (ar) psichoterapeuto praktinę veiklą krizių intervencijos ir (ar) postvencijos srityje (asmenų ir (ar) grupinį konsultavimą);

27.2. kitas (-i) mobiliosios komandos narys (-iai) turi būti:

27.2.1. įgijęs (-ę) psichologijos bakalauro ir psichologijos magistro kvalifikacinį laipsnį arba psichologijos magistro kvalifikacinį laipsnį baigus vientisąsias studijas, arba švietimo ir mokslo ministro nustatyta tvarka prilygintą aukštojo mokslo kvalifikaciją, arba teisės aktų nustatyta tvarka pripažintą kaip lygiavertę užsienyje įgytą kvalifikaciją, arba būti įgijusiam teisę taikyti psichoterapijos metodą Įsakymo Nr. V-1292 nustatyta tvarka, kvalifikaciją;

27.2.2. per paskutinius 2 metus dalyvavęs (-ę) ne mažiau kaip 16 akademinų valandų trukmės psichologinių krizių valdymo mokymuose ir (ar) supervizijose;

27.2.3. ne mažiau kaip 2 metus per paskutinius 5 metus vykdę psichologo ir (ar) psichoterapeuto praktinę veiklą (asmenų ir (ar) grupinį konsultavimą).

VIII SKYRIUS

SKAMBUČIŲ CENTRO IR MOBILIŲJŲ KOMANDŲ PASLAUGŲ KOORDINAVIMAS IR STEBĖSENA

28. Skambučių centro projekto atrankos konkursą bei mobiliųjų komandų paslaugų viešuosius pirkimus organizuoja, įgyvendinimą koordinuoja ir administruoja, rezultatų stebėseną vykdo bei pagal poreikį paslaugų veiksmingumo vertinimo tyrimus ir (ar) paslaugų viešinimą organizuoja Valstybinis psichikos sveikatos centras.

29. Valstybinis psichikos sveikatos centras:

29.1. nustatytu periodiškumu surenka ataskaitas apie suteiktas paslaugas: Skambučių centro paslaugų mėnesio ataskaitas (Skambučių centro paslaugų mėnesio pavyzdinė ataskaita pateikiama Aprašo 4 priede) ir Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio ataskaitas (Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio pavyzdinė ataskaita pateikiama Aprašo 3 priede). Pavyzdinėse ataskaitose pateikiama minimali būtinoji informacija, kuri Valstybinio psichikos sveikatos centro prašymu gali būti pildoma kitais Aprašo 1 ir 2 prieduose renkamais duomenimis;

29.2. nustatytu reguliarumu organizuoja susitikimus su visų mobiliųjų komandų atstovais ir aptaria paslaugų įgyvendinimo rezultatus bei tobulinimo galimybes;

29.3. iki einamųjų metų sausio 20 d. surenka iš Skambučių centro ir iš kiekvienos mobiliosios komandos informaciją apie paslaugų teikimo rezultatus praėjusiais kalendoriniais metais ir iki vasario 10 d. pateikia apibendrintą visų psichologinių krizių valdymo paslaugų ataskaitą ir analizę Sveikatos apsaugos ministerijai;

29.4. pagal poreikį teikia rekomendacijas Sveikatos apsaugos ministerijai, Skambučių centrui ir (ar) mobiliosioms komandoms dėl paslaugų planavimo, organizavimo ir (ar) įgyvendinimo tobulinimo galimybių.

30. Skambučių centro paslaugų teikėjas renka informaciją apie bendrą atsilieptų skambučių skaičių, taip pat apie kiekvieną Aprašo 6 punkto kriterijus atitinkantį skambutį, pildydamas Skambučių centro paslaugos ataskaitas (Skambučių centro paslaugos pavyzdinė ataskaita pateikiama Aprašo 1 priede) ir Skambučių centro paslaugų mėnesio pavyzdines ataskaitas (Aprašo 4 priedas). Informacija apie suteiktas paslaugas Skambučių centro paslaugų teikėjo saugoma 3 metus nuo paslaugos baigimo.

31. Mobilųjų komandų paslaugų teikėjas renka informaciją apie kiekvienos mobiliosios komandos teikiamas paslaugas, kiekvienai suteiktai paslaugai pildydamas Mobiliosios komandos paslaugos ataskaitą (Mobiliosios komandos paslaugos pavyzdinė ataskaita pateikiama Aprašo 2 priede) ir Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio ataskaitą (Mobiliosios komandos paslaugų mėnesio pavyzdinė ataskaita pateikiama Aprašo 3 priede). Informacija apie suteiktas paslaugas paslaugų teikėjo saugoma 3 metus nuo paslaugos baigimo.

IX SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

32. Nuotoliniu būdu paslaugos teikiamos naudojant nuotolinio ryšio priemones (įskaitant telefoną). Nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų metu vaizdo ar garso įrašymas, naudojant nuotolinio ryšio priemones, draudžiamas, išskyrus Aprašo 13 punkte numatytu atveju. Paslaugos teikėjas prieš pradėdamas teikti paslaugas nuotolinio ryšio priemonėmis (įskaitant programinę įrangą, bendravimo platformas, kt.), turi įvertinti jų saugumą. Paslaugos teikėjo darbuotojai negali naudoti asmeninių mobiliųjų įrenginių (telefonų, kompiuterių, planšetinių kompiuterių) jungdamiesi prie programinės įrangos, įrankių ar bendravimo platformų, taip pat naudoti šiose platformose sukurtų asmeninių paskyrų.

33. Asmens duomenys, gaunami teikiant Skambučių centro ir mobiliųjų komandų paslaugas turi būti tvarkomi vadovaujantis Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 „Dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas)“ (toliau – Reglamentas) ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu bei kitais duomenų apsaugą reglamentuojančiais teisės aktais. Paslaugas teikiantys specialistai visą gautą informaciją apie asmenį laiko konfidencialia ir neatskleidžia jos be asmens sutikimo tretiesiems asmenims, išskyrus įstatymų nustatytais atvejais. Už neteisėtą asmens duomenų atskleidimą paslaugos teikėjas atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

34. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos Reglamente ir įstaigos, į kurią kreipiamasi dėl duomenų subjekto teisių įgyvendinimo, nustatyta tvarka.

35. Įvykus ekstremaliajam įvykiui, kaip jis apibrėžtas Civilinės saugos įstatymo 2 straipsnio 6 dalyje, rekomenduojama organizuoti pagalbą valstybės ir (ar) savivaldybės mastu.

36. Už patalpų mobiliųjų komandų paslaugoms teikti organizavimą atsako mobiliųjų komandų paslaugų teikėjas.

Priedų pakeitimai:

05-17_priedas 1 paslaugos ataskaita SC (V-829)

Priedo pakeitimai:

Nr. [V-829](#), 2022-04-28, paskelbta TAR 2022-04-28, i. k. 2022-08664

05-17_priedas 4 mėnesio ataskaita SC (V-829)

Priedo pakeitimai:

Nr. [V-829](#), 2022-04-28, paskelbta TAR 2022-04-28, i. k. 2022-08664

05-17_priedas 2 paslaugos ataskaita MK (V-829)

Priedo pakeitimai:

Nr. [V-829](#), 2022-04-28, paskelbta TAR 2022-04-28, i. k. 2022-08664

05-17_priedas 3 mėnesio ataskaita MK (V-829)

Priedo pakeitimai:

Nr. [V-829](#), 2022-04-28, paskelbta TAR 2022-04-28, i. k. 2022-08664

Pakeitimai:

1.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-829](#), 2022-04-28, paskelbta TAR 2022-04-28, i. k. 2022-08664

Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2021 m. gegužės 21 d. įsakymo Nr. V-1163 „Dėl Psichologinių krizių valdymo paslaugų organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo